



BANCO FINANDINA BIC

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

ÍNDICE:

CAPÍTULO 1. COMPETENCIA, DEFINICIONES E INFORMACIÓN.....	2
CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO	3
CAPÍTULO 3. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS.....	7
CAPÍTULO 4. MECANISMOS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO EMPRESARIAL	8
CAPÍTULO 5. REGLAS DE CONDUCTA DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.	9
CAPÍTULO 6. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN	9
CAPÍTULO 7. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE CÓDIGO Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES.	11

INTRODUCCIÓN

La Junta Directiva del **BANCO FINANDINA S.A BIC.**, (en adelante el BANCO), adopta el presente Código de Gobierno de Corporativo (en adelante el Código), en el cual se integran normas legales y estatutarias vigentes sobre la materia.

El presente Código contempla medidas específicas respecto del gobierno del BANCO, su conducta y su información, el cual estará a disposición de los Accionistas e Inversionistas del BANCO.

CAPÍTULO 1. COMPETENCIA, DEFINICIONES E INFORMACIÓN

Art. 1º- Competencia: La Junta Directiva tiene la competencia de incorporar nuevas disposiciones al presente Código, modificarlas o derogarlas, así como de proponer reformas a los Estatutos Sociales del BANCO. La Junta Directiva podrá delegar en la Administración u otras instancias del BANCO, competencias atinentes al Gobierno Corporativo, siempre y cuando así se lo permitan los Estatutos Sociales.

La Junta Directiva informará a los accionistas de los cambios relevantes que se realicen a las normas del presente Código, mediante publicación en la página web del BANCO.

Art. 2º- Definición del Gobierno Corporativo: El Gobierno Corporativo es un sistema compuesto por un conjunto de normas y órganos internos mediante el cual se dirige y controla la gestión del BANCO. El Gobierno Corporativo provee un marco que define derechos y responsabilidades, dentro del cual interactúan los órganos de gobierno entre los que se destacan, la Junta Directiva y los representantes legales, el revisor fiscal y los correspondientes órganos de control. El Gobierno Corporativo proporciona mecanismos que aseguran la existencia y puesta en práctica de elementos que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión, mediante sistemas de pesos y contrapesos, con el fin de que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen con un adecuado nivel de comprensión y entendimiento y de acuerdo con el mejor interés del BANCO, sus accionistas y acreedores, respetando los derechos de los consumidores financieros y de los demás grupos de interés.

Para efectos del Banco Finandina S.A. BIC, las normas de Gobierno Corporativo están integradas por las disposiciones contenidas en las leyes nacionales vigentes sobre la materia, los Estatutos Sociales, el Reglamento de Junta Directiva, el Código de Ética y Conducta, los reglamentos de los comités de la Junta Directiva y los manuales para la gestión de los riesgos a los que está expuesto el BANCO.

Art. 3º- Acceso a la información del BANCO: En cumplimiento a las disposiciones legales, así como a las normas y regulaciones internas en materia de Gobierno Corporativo, el BANCO revelará al mercado toda aquella información que se considere relevante y que podría ser considerada por cualquier inversionista o cliente del BANCO al momento de tomar una decisión en relación con una inversión, en la forma y condiciones establecidas en la Ley 964 de 2005, o las demás normas que la reglamenten o modifiquen. La información que resulte de interés para los accionistas e inversionistas será suministrada de forma clara, precisa, transparente, veraz y en igualdad de condiciones a todos los grupos de interés.

El BANCO se abstendrá de dar información reservada y confidencial, salvo que lo deba hacer conforme a la ley.

Art. 4º- Confidencialidad: Los administradores, empleados y proveedores del BANCO velarán por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y documentación del BANCO. Por lo tanto, controlarán y evitarán que se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.

En este sentido, los administradores, empleados y proveedores del BANCO se abstendrán de revelar o transferir a otros empleados o a terceras personas, la información confidencial que comprende entre otras a las tecnologías, las metodologías, el conocimiento y los secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan al BANCO, a la que haya tenido acceso en ejercicio de su cargo. Igualmente, no obtendrán, ni intentarán acceder dicha información confidencial en forma ilegítima, que por razones comerciales, personales o legales no deben ser de libre acceso al público.

CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Art. 5°- Estructura de la Propiedad: El BANCO hace parte del Grupo Empresarial Seissa S.A., matriz de un grupo económico dedicado a la importación, distribución, financiación, arrendamiento de vehículos automotores y maquinaria, entre otras actividades económicas relacionadas con estas.

Órgano de Dirección

Art. 6°- Asamblea General de Accionistas: Es el máximo órgano social del BANCO, tal como se estipula en sus Estatutos Sociales. Está conformada por todas las personas que sean titulares de acciones suscritas del BANCO. El tipo de reuniones será de carácter ordinario o extraordinario según lo estipulado en las normas que regulan la materia y lo dispuesto en el contrato social.

Los accionistas cuentan con derecho a voz y voto, siempre y cuando al momento de la celebración de la reunión se encuentren registrados en el libro de accionistas. Las disposiciones relativas a su funcionamiento están contenidas en los Estatutos Sociales.

Art. 7°- Mecanismos que permiten a los Accionistas minoritarios o a sus representantes solicitar la convocatoria de la Asamblea General de Accionistas.

El Gerente General y la Junta Directiva velarán por el estricto cumplimiento de lo establecido en los Estatutos Sociales sobre las reuniones de la Asamblea General de Accionistas. Igualmente, queda entendido que los Accionistas podrán solicitar que se convoque a la Asamblea por intermedio de la Gerencia General, siempre y cuando se haga la solicitud por escrito, la cual deberá estar debidamente motivada y sustentada.

En el evento en que los argumentos presentados por el accionista solicitante no ameriten la celebración de la reunión de Asamblea, así se le hará saber. La Administración procurará que el hecho que motivó la solicitud sea debidamente estudiado.

Art. 8°- Mecanismos que permiten a los Accionistas encargar a su costo y bajo su responsabilidad auditorías especializadas del BANCO.

Cualquier accionista del BANCO, conforme a las oportunidades establecidas en la ley, podrá contratar y pagar 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 20 años de ejercicio de la actividad. Dicha firma, debe ser aceptada en todo caso por la Junta Directiva del BANCO.

El procedimiento para la realización de las auditorías será el siguiente:

- a) El Accionista deberá manifestar su interés mediante comunicación escrita dirigida al Gerente General del BANCO, quién dará traslado de la solicitud a la Junta Directiva en la siguiente sesión más próxima a la fecha en la que se realizó la solicitud.
- b) La solicitud debe estar debidamente motivada, expresando su alcance y las razones de la solicitud y las materias o temas específicos sobre los cuales debe recaer la auditoría. Por ninguna circunstancia se pueden solicitar auditorías en forma genérica.
- c) A partir de la fecha de recibida la solicitud, la Gerencia General del BANCO cuenta con un término de sesenta (60) días hábiles para emitir una respuesta al solicitante, en la cual se indicarán las razones de la aceptación o la denegación a la solicitud, según sea el caso.
- d) Mediante dichas auditorías no se podrá solicitar información confidencial, información protegida por la reserva bancaria, e información de posibles negocios o proyectos del BANCO.
- e) Se debe suscribir un acuerdo de confidencialidad con el accionista y los auditores, quien entregará los resultados de su estudio, pero sin entregar los documentos o copias de los mismos y que fueron utilizados para adelantar la labor encomendada.

Órganos de Administración

Art. 9°- Régimen de incompatibilidades e inhabilidades. Los administradores del Banco Finandina SA BIC, de conformidad con la definición contenida en la ley 222 de 1995, estarán sujetos a las normas previstas en el Estatuto orgánico del sistema financiero, y las demás disposiciones relacionadas con inhabilidades e incompatibilidades.

Art. 10°- Junta Directiva: La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas y estará compuesta conforme lo determinen los Estatutos Sociales.

Art. 11°- Estructura, funciones y reglamento de la Junta Directiva: La Junta Directiva del Banco está conformada por los miembros reunidos conforme a los Estatutos Sociales y tiene un reglamento de funcionamiento en el cual se establece su composición, designación, calidades y clasificación de sus miembros, los órganos de la junta directiva y sus funciones, así como los deberes y derechos de los miembros de la Junta Directiva y la regulación de los conflictos de interés, entre otros aspectos.

Art. 12° - Elección de los miembros de la Junta Directiva: La Asamblea General de Accionistas tiene a su cargo la elección de los miembros de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales y teniendo en cuenta las calidades personales y profesionales de los candidatos, quienes deben contar con competencias claves para el desarrollo del BANCO, con visión estratégica del negocio y con una amplia capacidad de aportar a los objetivos misionales del BANCO. Además, los miembros de la Junta Directiva deben contar con experiencia y conocimientos en diversas áreas y disciplinas que permitan generar valor en los distintos frentes de la organización. La remuneración de los Directores será fijada conforme a los términos de la política de remuneración aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

Art. 13°- Responsabilidades de la Junta Directiva, el Presidente y el Gerente General: Es responsabilidad de la Junta Directiva orientar la estrategia general del BANCO, y del Presidente y el Gerente General adelantar la gestión de sus negocios y operaciones. Adicionalmente, estos órganos tienen las responsabilidades que se establecen en la ley y en los Estatutos del BANCO.

La responsabilidad de los principales ejecutivos del BANCO se establece para cada caso, de conformidad con las funciones que el respectivo ejecutivo desempeñe, en virtud de la descripción de funciones que la Sociedad haya diseñado para el respectivo cargo.

Órganos de control externo

Art. 14°- Revisor Fiscal: El Banco cuenta con un revisor fiscal principal y un suplente, quien cumplirá con las funciones estipuladas en la ley y los Estatutos Sociales. El revisor fiscal será elegido conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales. En caso de presentarse faltas absolutas o temporales será remplazado por su suplente.

Art. 15°- Mecanismos que aseguran la transparencia en la elección y ejercicio de la Revisoría Fiscal:

Como medida de transparencia en la elección y ejercicio de la Revisoría fiscal, EL BANCO se asegurará de rotar a las personas naturales que ejercen dicha función con una periodicidad de por lo menos cinco (5) años, y se garantizará que la persona que ha ocupado el cargo no lo pueda volver a ocupar sino pasados dos (2) años contados a partir de la fecha en que fue sustituido. Para la elección anual del Revisor Fiscal, la Administración puede evaluar varias propuestas y presentar a consideración de la Asamblea de Accionistas al menos una propuesta, sin perjuicio de aquellas que presenten los Accionistas.

En caso de existir propuestas adicionales a la de la firma que se encuentra en ejercicio de la función de Revisoría Fiscal, estas se pondrán a disposición de los accionistas en el término de la convocatoria de la Asamblea ordinaria en la cual se va a elegir el Revisor Fiscal. El proceso de selección de la firma de Revisoría Fiscal garantizará la objetividad en la selección, igualdad de acceso de todos los interesados e igualdad de información suministrada a tales interesados.

Corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia dar posesión al Revisor Fiscal del BANCO, para lo cual tendrá en cuenta su idoneidad y experiencia.

Art. 16°- Mecanismos que garantizan que los hallazgos relevantes efectuados por el Revisor Fiscal son comunicados a los accionistas y demás inversionistas: Conforme a lo establecido en los estatutos, el Revisor Fiscal debe revelar tanto a la Asamblea General de Accionistas como a los órganos de control, las irregularidades o los hallazgos importantes evidenciados en el ejercicio de sus funciones. El Presidente del Comité de Auditoría se pronunciará ante la Asamblea de Accionistas acerca de estos hallazgos y de las acciones que la Sociedad planteará para solucionarlos. Adicionalmente, en caso de que dicha información recaiga sobre hechos que constituyen información relevante, la misma se debe divulgar en forma inmediata en los términos y oportunidad establecidos en la ley.

De igual manera, el Revisor Fiscal debe dar oportuna cuenta por escrito de los hallazgos relevantes e irregularidades en el funcionamiento del BANCO, en el desarrollo de sus negocios, a la Asamblea General, a la Junta Directiva, al Presidente o al Gerente General del BANCO, según el caso.

Adicionalmente, el Revisor Fiscal debe informar a la Asamblea General de Accionistas si los actos de los administradores del BANCO se ajustan a la ley, a los estatutos, a los reglamentos internos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea; 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; y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, conservación y custodia de los bienes del BANCO.

Órganos de Control interno

Art. 17° - Definición del Sistema de Control Interno: El sistema de control interno del BANCO comprende el conjunto de métodos y procedimientos que proporcionan a los Accionistas, inversionistas y clientes, seguridad razonable respecto de los procesos a través de los cuales se genera la información contable, financiera y la evaluación y seguimiento de riesgos específicos. El control interno funciona de acuerdo a las políticas y principios que a continuación se mencionan:

En cumplimiento a lo establecido en Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, corresponde a la Junta Directiva y a la Administración definir las políticas y diseñar los procedimientos de Control Interno que deben implementar, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades del BANCO, permitiendo a este que pueda realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.

El Gerente General del BANCO velará por el estricto cumplimiento de ello. Igualmente, la Junta Directiva del BANCO debe dar estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que exigen la conformación de un Comité de Auditoría al interior del BANCO, con el fin de servir de apoyo en la toma de decisiones atinentes al control interno y al mejoramiento de los mecanismos para su adecuado ejercicio.

Art. 18° - Auditoría Interna: El BANCO cuenta con un área de auditoría interna encargada de desarrollar actividades de control interno y de cumplir con las funciones establecidas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Art. 19° - Mecanismos de Control Interno:

- a) **Autocontrol.** Se define como la capacidad de las personas que participan en los distintos procesos de considerar el control como parte inherente de sus responsabilidades, campos de acción y toma de decisiones. Los empleados del BANCO, en el cumplimiento de sus funciones, realizarán actividades de control con el fin de verificar que se cumplan las normas legales, las disposiciones internas y los procedimientos establecidos por el BANCO.

De igual forma, los empleados del BANCO cumplirán estrictamente con las políticas, instrucciones y controles existentes en los manuales y procedimientos respectivos.

- b) **Control Contable.** La Administración establecerá controles adecuados para que la información contable y financiera sea veraz, oportuna y verificable y que refleje la realidad económica del BANCO.
- c) **Control Informático.** Los aplicativos que utilice el BANCO para el procesamiento de sus operaciones contendrán información actualizada y segura, de tal forma que facilite la toma de decisiones por parte de los órganos de administración. Los procedimientos y controles deben tener con los mecanismos necesarios que garanticen la seguridad en los centros de cómputo a nivel nacional, archivos de protección y sistemas de respaldo.
- d) **Control a las Operaciones de Crédito.** Este control es ejercido a través de las atribuciones asignadas por la Junta Directiva. Los excesos sobre los límites establecidos deben ser previamente autorizados por las instancias correspondientes.
- e) **Control a las Operaciones de Inversión.** Este control es ejercido a través de las instrucciones dadas por la Junta Directiva, la cual determinará el tipo de entidades con las cuales se manejan los recursos, las

inversiones y los límites máximos a invertir. El Comité de Riesgos Financieros tiene, en otras, la función de implementar las directrices establecidas para administrar la liquidez del BANCO.

- f) **Control a la Facultad de Representación Legal.** La Junta Directiva designará a los representantes legales del BANCO, conforme los señalan los Estatutos Sociales.
- g) **Control del Recurso Humano.** La Junta Directiva, el Presidente y el Gerente General son los responsables de la selección de sus subalternos de acuerdo con sus atribuciones y nivel jerárquico. Mediante este control se ejerce un seguimiento individual para garantizar que los empleados observen un comportamiento adecuado a sus niveles de responsabilidad.
- h) **Control de Proveedores.** En materia de contratación y selección de proveedores, el BANCO cumplirá con las políticas y procedimientos establecidos que le permitan escoger las mejores opciones, para lo cual evaluará las distintas alternativas y propuestas según corresponda al servicio que se esté contratando. Dentro del proceso establecido, se evaluará la solvencia moral del proveedor, la trayectoria y la experiencia en los servicios o bienes suministrados, así como el respaldo financiero del proveedor para adelantar la labor contratada. La contratación se realizará cumpliendo con las políticas de contratación establecidos por el BANCO.

Art. 20°- Comités del Sistema de Control Interno: El análisis y el seguimiento del sistema de Control Interno del BANCO, en áreas de especial relevancia, se desarrollará a través de comités que suministrarán a la Junta Directiva y a la Administración información, elementos de juicio y propuestas tendientes a garantizar que el sistema de Control Interno se ajusta a las necesidades del BANCO, de tal manera que le permite llevar a cabo su objeto social y cumplir con sus objetivos y estrategias de negocio. La Administración cuenta, con los siguientes comités:

- a) Comité de Auditoría de la Junta Directiva
- b) Comité de Riesgos de la Junta Directiva
- c) Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva
- d) Comité de Riesgos Financieros
- e) Comité de SARC.
- f) Comité de Auditoría de Balance
- g) Comité de Seguridad de la Información
- h) Comité de Proyectos
- i) Comité de Riesgo Operativo y Sarlaft.
- j) Comité de Planeación y Seguimiento
- k) Comité de Tecnología

La Administración, según lo permitan las normas, puede crear nuevos comités, fusionarlos o eliminar algunos de ellos, modificar o asignarles nuevas funciones. Además de las disposiciones normativas dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el funcionamiento de los comités está regulado en el Reglamento General de Comités aprobado por la Administración y en particular en su propio reglamento, cuando exista.

CAPÍTULO 3. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS.

Art. 21°- Derechos de los accionistas: Conforme a lo consagrado en los Estatutos Sociales, los accionistas del Banco tienen derechos políticos y económicos tales como el derecho a participar en las Asambleas, a recibir los dividendos que se decreten en las mismas en proporción a sus participaciones, a negociar libremente las acciones, a

ejercer el derecho de inspección, a recibir la parte proporcional de los activos previo el pago del pasivo externo, así como los demás derechos consagrados en la ley.

La Junta Directiva velará porque los accionistas del BANCO tengan un tratamiento justo e igualitario, sin consideración al número de acciones que cada uno de ellos posea y en consecuencia velará para que cada uno de los accionistas obtenga respuesta oportuna y completa a las inquietudes que presente respecto de materias cuya divulgación sea o no obligatoria.

CAPÍTULO 4. MECANISMOS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO EMPRESARIAL

Art. 22°- Mecanismos que permiten la evaluación y el control de la actividad de los Administradores y de los principales ejecutivos: Corresponde al Gerente General ejercer las actividades de evaluación y control de la actividad de los principales ejecutivos, para lo cual realizará como mínimo una evaluación al año. La Junta Directiva evaluará la gestión del Gerente General, así como su propia gestión y la de sus miembros.

Art. 23°- Mecanismos que permiten la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés: Los accionistas, administradores y empleados, en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto social, están obligados a obrar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con el BANCO, deben actuar dando prelación a los intereses que benefician a este, antes que a sus propios intereses, en cumplimiento de la ley aplicable y en particular del procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de los conflictos de interés regulado en el Código de Ética y Conducta del BANCO.

El Gerente General velará por el estricto cumplimiento de las normas legales e internas que regulan la prevención y el manejo de las situaciones generadoras de los conflictos de interés al interior del BANCO, de conformidad con lo previsto en el Código de Ética y Conducta y demás normas y estándares de conducta definidos por EL BANCO.

Art. 24°- Mecanismos que aseguran un tratamiento equitativo de todos los Accionistas y demás Inversionistas: Las acciones ordinarias conceden iguales derechos e imponen iguales obligaciones a los accionistas. Asimismo, las acciones confieren a su titular iguales derechos en el haber social y en las utilidades que se repartan. Cada una de ellas dará derecho a un voto en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, con las limitaciones previstas en la ley. La convocatoria a las reuniones de la sociedad se hará 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, con la antelación legal o estatutaria establecida, se ponga a disposición de todos los accionistas la información indicada en la ley y en 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 obedezcan a disposiciones legales.

La Gerencia General establecerá la forma en que se suministre la información y los plazos en que la misma se entregue, sin vulnerar el trato equitativo entre accionistas e inversionistas, y siempre de acuerdo con la ley y los Estatutos Sociales. Los accionistas tendrán derecho a recibir la misma información que se suministre a uno o varios de ellos, con igual detalle y oportunidad, y que se les absuelvan los interrogantes que tengan en relación con la información que se les haya suministrado.

La Gerencia General debe velar porque la forma de entrega de la información y los costos asociados a la misma no se constituya en una forma de trato diferencial o en un obstáculo para que se tenga acceso a la información.

CAPÍTULO 5. REGLAS DE CONDUCTA DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Art. 25°- Reglas de conducta respecto de los Accionistas: Considerando que los Accionistas del BANCO deben obrar de manera íntegra, fiel y objetiva, se han consagrado las siguientes reglas de conducta que deben observar:

- a) Abstenerse de usar información privilegiada.
- b) Abstenerse de revelar hechos o situaciones del BANCO que pueden afectar su reputación.
- c) Abstenerse de aprovechar su condición de accionista para obtener ventajas personales.

Art. 26°- Reglas de conducta, respecto de los Directores: Así mismo, los directores del BANCO deberán observar las siguientes reglas de conducta:

- a) Revelar las situaciones generadoras de conflictos de interés y abstenerse de intervenir en las deliberaciones de Junta Directiva en las que se traten asuntos en los que tengan intereses personales.
- b) Guardar la confidencialidad de la información que obtengan en las deliberaciones de la Junta Directiva, así como de la que llegue a obtener en el ejercicio del cargo.
- c) Revelar las participaciones que posean, u otros cargos que desempeñen, en otras compañías vinculadas con el BANCO y/o sus competidores.

Art. 27°- Manuales de Conducta: Por medio de los manuales se reglamenta la actuación, conducta y deberes de los accionistas, los miembros de la Junta Directiva y los empleados del BANCO. Dichos Manuales son:

- a) Código de Ética y Conducta: Establece las pautas de ética y comportamiento que deben seguir las personas vinculadas, directa o indirectamente con el BANCO, en el ejercicio de sus actividades, funciones y responsabilidades.
- b) Manual SARLAFT: Establece las normas y procedimientos que deben observar los empleados del BANCO con el fin de evitar que este sea utilizada como instrumento para el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Art. 28°- Denuncias Anónimas: El BANCO tiene dispuesto canales a través de los cuales los empleados pueden comunicar de forma anónima comportamientos ilegales o antiéticos o que puedan contravenir la cultura de administración de riesgos y controles en el BANCO. Un informe sobre estas denuncias será conocido por la Junta Directiva de la Sociedad, cuando el Gerente General lo considere necesario.

CAPÍTULO 6. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN

Art. 29°- Mecanismos que permiten a los Accionistas y demás Inversionistas, la identificación y divulgación de los principales riesgos del BANCO: El Banco debe cumplir estrictamente con todas las normas sobre el deber de informar al Mercado Público de Valores y al público en general, sus principales riesgos, de conformidad con lo establecido por los entes de vigilancia y control y en las normas vigentes.

En las fechas previstas en los Estatutos o en la ley para la presentación de los estados financieros a consideración de la Asamblea General de Accionistas, junto con el Informe de Gestión de la Junta Directiva y otros documentos e informes de ley, el Presidente y el Gerente General del BANCO, deberán incluir un estudio sobre los niveles de exposición a los riesgos de Liquidez y Mercado, así como sobre las políticas de asunción de riesgos a los que está

expuesto el BANCO, aprobados por la Junta Directiva. Esta información debe estar a disposición de los inversionistas y accionistas a través de la página web o en la Gerencia General del BANCO.

Art. 30°- Obligación de Informar a la Junta Directiva: Los Comités de Auditoría, Riesgos y Gobierno Corporativo, así como los Administradores del BANCO, rendirán periódicamente cuentas a la Junta Directiva de las actividades desarrolladas en el ejercicio de las funciones de delegación a ellos atribuidas. El BANCO determinará el procedimiento o el mecanismo para cumplir con esta función.

Art. 31°- Obligación de Información: El BANCO deberá informar al mercado en general las modificaciones sustanciales en las normas y reglas de Gobierno Corporativo, los cambios mayoritarios en el control accionario del BANCO, la identificación de los riesgos relevantes a los que el BANCO puede estar expuesto en el ejercicio de su operación y los hallazgos relevantes del Revisor Fiscal o de algún otro órgano de control interno que pongan en riesgo el reembolso de la inversión.

El BANCO al momento de publicar la información relevante tendrá en cuenta que esta sea clara, veraz, suficiente, para que los inversionistas o potenciales inversionistas tomen racionalmente sus decisiones de inversión. Para el cumplimiento de lo anterior y a efecto de que los accionistas e Inversionistas se enteren de la situación financiera, administrativa y jurídica del BANCO, por ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberá:

- a) Cumplir con la obligación legal de transmitir periódicamente a la Superintendencia Financiera de Colombia la información que de manera general indique dicho ente de supervisión, en particular los Estados Financieros y demás indicadores que den cuenta de la evolución del BANCO.
- b) Comunicar a través del mecanismo de información relevante todo hecho jurídico, económico o financiero que sea de trascendencia para los accionistas e inversionistas y que pudiera ser tenido en cuenta para la decisión de inversión.
- c) Comunicar al mercado en general cualquier información que la Superintendencia Financiera de Colombia estime conveniente y necesario y que le exija.

Art. 32°- Clase de información a Publicar o Revelar: El BANCO informará al mercado en general sus prácticas de Gobierno Corporativo a través de los siguientes mecanismos o medios:

1. A través de la página de Internet del BANCO, donde se podrán consultar los siguientes documentos:

- a) El Código de Gobierno Corporativo.
- b) Los reglamentos de los comités de Junta Directiva.
- c) El Código de Ética y Conducta.
- d) Los Estatutos Sociales.
- e) Otros documentos que la Administración considere necesarios.

2. A través de la página de internet de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde se podrán consultar los siguientes documentos:

- a) Informes de fin de ejercicio aprobados por la Asamblea General de Accionistas, los cuales incluyen el Informe de Gestión, los Estados Financieros y sus notas, el Dictamen del Revisor Fiscal, entre otros.
- b) Estados Financieros mensuales.

- c) Estados Financieros trimestrales.
- d) Información Relevante.

3. A través de la Cámara de Comercio de Bogotá, donde se podrán consultar los siguientes documentos:

- a) Informes de fin de ejercicio aprobados por la Asamblea General de Accionistas, los cuales incluyen el Informe de Gestión, los Estados Financieros y sus notas y el Dictamen del Revisor Fiscal, entre otros, a través de los mecanismos que dicha entidad establezca.
- b) Los Estatutos del BANCO.

4. A través de solicitud efectuada directamente por los accionistas al Gerente General, encargado de dirigir la Oficina de Atención al Inversionista, en los términos del presente Código.

Art. 33°- Cualquier información adicional que sea requerida legalmente: En desarrollo del deber legal de reserva bancaria que le asiste a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, los empleados del BANCO guardarán la reserva y la confidencialidad sobre los datos de sus clientes o del propio BANCO que conozcan en desarrollo de sus funciones y que tenga el carácter de confidencial. Debe tenerse presente por tanto que la divulgación de este tipo de información puede generar consecuencias penales, laborales y administrativas para el infractor. No obstante, esta protección a los intereses de los clientes tiene como excepción las disposiciones especiales sobre la materia y las órdenes de autoridad competente.

CAPÍTULO 7. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE CÓDIGO Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES.

Art. 34°- Mecanismos que permitan a los Accionistas y demás Inversionistas, reclamar ante el BANCO el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo: Los accionistas podrán reclamar del BANCO el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código, mediante comunicación escrita dirigida al Gerente General del BANCO, quien dará respuesta a la petición en un término no mayor a los quince (15) días siguientes a la solicitud. En caso de que el asunto consultado o reclamado sea de competencia de la Junta Directiva, dará traslado a dicho órgano en la sesión más próxima, con el fin de que esta conozca de los hechos que dan lugar a la reclamación y brindar la respuesta correspondiente.

La Gerencia General servirá como enlace entre los accionistas y los órganos de gobierno del BANCO, y se ocupará de la gestión necesaria para atender oportunamente los requerimientos que estos le formulen.

Art. 35°- Resolución de Conflictos: En materia de resolución de conflictos, EL BANCO cuenta con una Oficina de Atención al Inversionista, la cual está gobernada por el Gerente General para atender las reclamaciones y requerimientos de los Accionistas. Las reclamaciones y solicitudes que formulen los inversionistas no accionistas serán atendidas a través de los mecanismos dispuestos para la atención de quejas y reclamaciones formuladas por los consumidores financieros, como es el caso del Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y el BANCO a través de sus canales. La Oficina de Atención al Inversionista servirá de enlace entre los Administradores y los órganos de gobierno del BANCO. Las direcciones de correo electrónico de estas instancias estarán disponibles en la página de Internet del BANCO. Igualmente, esta oficina es la encargada de desarrollar los programas de difusión de los derechos y obligaciones de los inversionistas.

Art. 36. Cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Todas las instancias del BANCO deben propender por la consolidación de una cultura organizacional de debida

atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, implementando los sistemas para suministrarles información adecuada, fortaleciendo los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, y propiciando la protección de sus derechos. Esto incluye el respeto de los principios contenidos en el artículo 3 de la ley 1328 de 2009, especialmente los de debida diligencia, información, responsabilidad en el trámite de quejas, manejo de los conflictos de interés y educación para el consumidor financiero.

En desarrollo de la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio se deben evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero, derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de la cultura organizacional o por el incumplimiento de la regulación aplicable.

Versión aprobado por la Junta Directiva en la sesión del 24 de octubre de 2023.