

# **MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA  
S.A.**

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

- 1.1. EL GRUPO SANTANDER: MISIÓN Y VISIÓN
- 1.2. INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO
- 1.3. ALCANCE DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

#### **CAPÍTULO II. ÓRGANOS ESTATUTARIOS Y COMITÉS DEL BANCO**

- 2.1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
- 2.2. JUNTA DIRECTIVA
- 2.3. COMITÉS DE BUEN GOBIERNO DEL BANCO
- 2.4. AUDITORÍA INTERNA
- 2.5. ALTA DIRECCIÓN DEL BANCO
- 2.6. FUNCIÓN DE PRESUPUESTOS Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN
- 2.7. GERENCIA DE CUMPLIMIENTO
- 2.8. GERENCIA JURÍDICA

#### **CAPÍTULO III. MECANISMOS DE CONTROL**

- 3.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO
- 3.2. AUDITOR EXTERNO
- 3.3. AUDITOR INTERNO
- 3.4. SUPERVISIÓN EXTERNA

#### **CAPÍTULO IV. POLÍTICAS SOBRE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN**

- 4.1. INFORMACIÓN FINANCIERA
- 4.2. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
- 4.3. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ADMINISTRACIÓN
- 4.4. INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ADMINISTRADORES
- 4.5. POLÍTICAS DE NOMBRAMIENTO, EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN
- 4.6. INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### **CAPÍTULO V. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

- 5.1. REGLAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS ESTABLECIDAS EN EL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA
- 5.2. REGLAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS ESTABLECIDAS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES
- 5.3. REGLAS DE CONDUCTA PARA LA POSICIÓN PROPIA DE LAS PERSONAS PRÓXIMAS AL MERCADO DE VALORES
- 5.4. TRATAMIENTO ANTE VINCULADAS

#### **CAPÍTULO VI. REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

#### **CAPÍTULO VII. GESTIÓN DE RIESGOS**

#### **CAPÍTULO VIII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Gobierno Corporativo (el “Manual”) sigue los lineamientos generales corporativos del Grupo Santander y atiende, en la medida que aplican al tipo de negocio del Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (el “Banco”), las recomendaciones del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, el Código de Mejores Prácticas Corporativas adoptado por la Superintendencia Financiera de Colombia (la “SFC”) y El Modelo de Gobierno Grupo – Subsidiarias y Prácticas de Buen Gobierno para las Subsidiarias de Grupo Santander.

Este Manual define los fundamentos y directrices generales de la estructura de Gobierno Corporativo del Banco, los cuales deben atender sus órganos de dirección, administración y control, en todas sus actuaciones tendientes a procurar el mejor desempeño, basado principalmente en el apego a la conducta ética y responsable.

## CAPÍTULO I.

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. EL GRUPO SANTANDER: MISIÓN Y VISIÓN

El Banco hace parte del Grupo Santander, quien es el principal grupo financiero en España y en América Latina con posiciones muy relevantes en el Reino Unido, Brasil, Portugal, Polonia, México, Chile, Argentina y el nordeste de Estados Unidos. A través de Santander Consumer, opera también en los países nórdicos y otras naciones europeas como Francia, Alemania, Países Bajos e Italia, entre otros.

Sus acciones cotizan en las bolsas de Madrid, Lisboa, México, Buenos Aires, Varsovia y Milán; en Nueva York cotiza en forma de ADR, en Londres cotiza en forma de CDI, y en Sao Paulo cotiza en forma de BDR y figuran en 63 índices distintos, destacando el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, *FTSE4Good*, *DJSI World* y *DJSI Europe*.

Banco Santander, S.A., es un banco comercial con sede en España y presencia en diez mercados principales. Es el primer banco de la zona euro y entre los quince mayores del mundo por capitalización bursátil. Fundado en 1857 con más de 144 millones de clientes. Tiene 4,1 millones de accionistas y más de 202.713 empleados.

#### 1.2. INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Manual recoge todas las normas y políticas establecidas de manera general por el Banco en relación con sus reglas de gobierno y debe ser interpretado, en consecuencia, en forma conjunta y armónica con las normas y políticas contempladas también en los Códigos y Manuales que se relacionan a continuación:

- Estatutos Sociales Vigentes del Banco.
- Código General de Conducta del Grupo Santander.
- Código de Conducta en los Mercados de Valores del Grupo Santander.

- Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Demás manuales que contengan normas y políticas del Banco en relación con sus reglas de gobierno.

En caso de que se presente alguna diferencia entre las normas que integran el presente Manual, para efectos de su interpretación, deberá darse prelación a las disposiciones en el orden que se menciona a continuación: las normas constitucionales y legales vigentes en Colombia, instrucciones de la SFC, los Estatutos Sociales del Banco, el Manual de Gobierno Corporativo, el Código General de Conducta del Grupo y, en última instancia, las demás disposiciones complementarias.

### **1.3. ALCANCE DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

El contenido del presente Manual es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, accionistas y en general, para todos los sujetos involucrados con el Banco Santander de Negocios. Podrán imponerse sanciones a quienes incumplan lo consagrado en el Manual, de conformidad con el régimen sancionatorio previsto en el Código General de Conducta.

La adopción del Manual y cualquier modificación al mismo será divulgada públicamente en la página de internet del Banco ([www.santander.com.co](http://www.santander.com.co))

## **CAPÍTULO II. ÓRGANOS ESTATUTARIOS Y COMITÉS DEL BANCO**

### **2.1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

La Asamblea General de Accionistas del Banco es el máximo órgano de dirección. Se encuentra conformada por un número plural de accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones del Banco, reunida con el quórum y en las condiciones previstas en los Estatutos Sociales y la ley.

En los Estatutos Sociales del Banco se establecen las reglas relacionadas con: (i) la capacidad para el ejercicio de los derechos de los accionistas; (ii) el funcionamiento de la Asamblea; (iii) la forma en que se efectúan las convocatorias; (iv) el lugar de celebración de las reuniones ordinarias y extraordinarias; (v) las reglas sobre el ejercicio del derecho de inspección; y demás disposiciones pertinentes para el adecuado funcionamiento de la misma.

Los Accionistas, así mismo, podrán presentar solicitudes respetuosas al Banco, cuando consideren que se ha presentado incumplimiento de lo previsto en el Código de Buen Gobierno.

Adicionalmente, los accionistas del Banco podrán hacer observaciones a la Junta Directiva para proponer las modificaciones o presentar las sugerencias que en su opinión contribuyan al mejor funcionamiento de la entidad y a ejercer el derecho de retiro de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

### **2.2. JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva del Banco es el máximo órgano administrativo. Tiene a su cargo la dirección y control de todos los negocios de la Sociedad y es responsable de asegurar

el efectivo cumplimiento, tomando las medidas que para ello sean necesarias, del Buen Gobierno de la Institución.

La Junta Directiva ha aprobado su propio reglamento que desarrolla las principales funciones de la Junta Directiva y establece reglas para su buen funcionamiento. Dicho Reglamento consta de tres títulos:

- Título 1. Asuntos relevantes asignados a la Junta Directiva. Establece las principales funciones de la Junta Directiva conforme a los criterios corporativos del Grupo Santander y a la normativa local.
- Título 2. Reglas de funcionamiento. Establece las reglas mínimas de funcionamiento relacionadas con convocatoria, temática, quórum, actas y demás aspectos logísticos.
- Título 3. Funciones legales, estatutarias y reglamentarias. Señala todas las funciones que la legislación colombiana, los estatutos sociales del Banco, los instructivos de la SFC y las normas de buen gobierno del Grupo Santander establecen como responsabilidad de la Junta Directiva.

### **2.2.1. Composición y Funciones Generales**

Conforme se detalla en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva del Banco está integrada por no menos de cinco (5) Directores Principales, ni más de diez (10) Directores Principales, según determine la Asamblea de Accionistas. Los miembros de la Junta Directiva del Banco deberán acreditar experiencia y conocimiento del modelo de negocio.

Al instalarse la Junta Directiva, nombrará de su seno un Presidente y un Vicepresidente.

Con el fin de garantizar la imparcialidad y objetividad de las decisiones de la Junta, así como la toma de decisiones de acuerdo con el mejor interés de los accionistas y de la propia entidad, el Banco cumplirá con las exigencias legales sobre miembros independientes en la Junta Directiva, en la medida de su condición de emisor del mercado de valores, y con las disposiciones sobre máximos autorizados con vinculación laboral. Para estos efectos se entenderá por miembro independiente aquel que cumpla con los requisitos legales, previstos en el párrafo 2º del artículo 44 de la ley 964 de 2005, o en la norma que la reemplace o sustituya. El Grupo tendrá un mínimo de dos miembros de la Junta Directiva del Grupo para garantizar la alineación con las políticas del mismo.

Al inicio de cada año calendario, la Junta Directiva establecerá la programación de las reuniones que se llevarán a cabo, así como la planeación o agenda a tratar, con el propósito de permitir el conocimiento de los temas a tratar de manera anticipada y facilitar su rápida evacuación durante las reuniones de dicho órgano.

### **2.2.2. Funciones específicas de la Junta Directiva**

La Junta Directiva, además de los deberes legales previstos en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Código de Comercio de Colombia y demás disposiciones que regulen la materia, tendrá las siguientes funciones en materia de Gobierno Corporativo:

a. Funciones establecidas en los Estatutos Sociales:

De acuerdo con los Estatutos Sociales del Banco, la Junta Directiva ejercerá las siguientes funciones en materia de Gobierno Corporativo:

- Definir las políticas generales y los objetivos estratégicos del Banco.
- Dirigir y controlar todos los negocios del Banco y delegar en un comité, en el Presidente o en cualquier otro empleado, las funciones que estime convenientes.
- Disponer, cuando lo considere pertinente, la formación de Comités, integrados por el número de miembros que determine, delegarles las atribuciones y señalarles sus funciones.
- Proponer a la Asamblea General de Accionistas las reformas que juzgue necesario introducir a los Estatutos.
- Dirimir las dudas que se presenten en la aplicación de las disposiciones estatutarias o en aplicación de los reglamentos de emisión de acciones.
- Tomar las medidas que sean necesarias para el Buen Gobierno del Banco fijando procedimientos específicos que permitan la evaluación del personal, adoptando las normas tendientes a evitar o a manejar adecuadamente los conflictos de interés.
- Velar porque las actividades relacionadas con el control interno del Banco se desarrollen en forma oportuna, tomando las medidas que sean necesarias para asegurar un tratamiento equitativo entre los accionistas e inversionistas de la entidad.
- Supervisar, directamente o través de comités, la estructura de control interno.
- Autoevaluarse y evaluar a los principales directivos; y
- Las demás que le asigne la ley.

b. Funciones respecto de la Estructura y capital del Banco:

Corresponde a la Junta Directiva:

- Aprobación (o propuesta de aprobación para la Asamblea de Accionistas, en su caso) de operaciones relevantes que afecten sensiblemente la estructura de capital del Banco, tales como inversiones estratégicas, fusiones o escisiones, adquisiciones, desinversiones.
- Propuesta a la Asamblea de Accionistas de emisión de acciones ordinarias y de cualquier operación que afecte el valor de mercado o cotización de las acciones. Disposición de emisión de las acciones en reserva conforme al reglamento que se apruebe para tales fines.
- Aprobación de cualquier cambio que afecte a la estructura corporativa o de control del Banco.

c. Funciones respecto de la composición de la Junta Directiva:

Corresponde a la Junta Directiva:

- Aprobar propuestas, nombramientos y retribuciones de todos los miembros de la Junta Directiva, para su presentación a aprobación por parte de la Asamblea de Accionistas.
- Hacer la autoevaluación de la Junta Directiva y la Evaluación de miembros de la Junta Directiva una vez al año.
- Aprobar los planes de sucesión de cargos en la Junta Directiva.
- Autoevaluar competencias.

d. Funciones respecto de puestos clave del Banco:

Corresponde a la Junta Directiva:

- Aprobación de propuestas, nombramientos, remoción y retribución de puestos directivos clave, tales como: Jefe de País, Director de riesgos, Director de Cumplimiento, Director de Auditoría, Director Financiero, así como los responsables de las funciones de apoyo, a saber, Tecnología de la Información, Operaciones, Gestión Humana, Secretaría General, Asesoría Jurídica, Mercadeo, Comunicación y Estrategia, así como los directores de Corporate and Investment Banking (CIB), de Digital e Innovación, de Gestión de Patrimonios (WM) y de Banca Comercial.
- Supervisión de planificación continua de sucesión de cargos.

e. Funciones respecto del Sistema de Control Interno (SCI):

Corresponde a la Junta Directiva:

La Junta Directiva del Banco es responsable de la estrategia, desempeño y control interno de la entidad, por lo cual asumirá las funciones que legalmente le correspondan, en particular las previstas en la Circular Básica Jurídica, a saber:

- a) Participar activamente en la planeación estratégica de El Banco, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.
- b) Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el SCI, con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
- c) 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.
- d) Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- e) Analizar el proceso de gestión de riesgo existente y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.
- f) Designar a los directivos de las áreas encargadas del SCI y de la gestión de riesgos, salvo que el régimen aplicable a la respectiva entidad o sus estatutos establezcan una instancia diferente para el efecto.
- g) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- k) Aprobar los recursos suficientes para que el SCI de El Banco cumpla sus objetivos.
- l) Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias a través de informes periódicos que le presente el Comité de Auditoría, sobre la gestión de riesgos en 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



precedente.

- m) 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.
- n) Analizar los informes que presente el Presidente Ejecutivo respecto de las labores realizadas para evitar que El Banco 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.
- o) Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la Asamblea de Accionistas, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Auditoría.
- p) Presentar al final de cada ejercicio, a la Asamblea General de Accionistas, un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular.
- q) Todas las decisiones y actuaciones que se produzcan en desarrollo de las atribuciones antes mencionadas deben constar por escrito en el acta de la reunión respectiva y estar debidamente motivadas. La Junta Directiva debe determinar la información que deba ser divulgada a los diferentes niveles de la organización, de acuerdo con lo que considere pertinente.
- r) Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas del Grupo Santander.

f. Funciones respecto de la administración de riesgos:

Corresponde a la Junta Directiva:

En materia del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), el cual incluye los riesgos de Crédito, de Mercado, de Liquidez, de Riesgo Operacional y País; y la Junta Directiva asumirá las funciones que le corresponden conforme a la normatividad vigente respecto de cada uno de los mencionados riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.

Adicionalmente, la Junta Directiva asumirá las funciones (i) que le correspondan conforme a la normatividad vigente en materia de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y (ii) la estrategia de asuntos sociales y ambientales, incluyendo climáticos, así como la aprobación de políticas asociadas a dicha estrategia.

g. Funciones derivadas de la regulación Volcker:

Corresponde a la Junta Directiva:

- Establecer y comunicar una cultura adecuada de cumplimiento de conformidad con el artículo 13 de la Ley BHC (*Bank Holding Act* de los Estados Unidos de América, la cual compila la regulación *Dodd –Frank Act*. Reforma de Wall Street y la Ley de Protección al Consumidor).
- Establecer políticas claras con respecto a la gestión de las actividades comerciales del Banco y sus actividades de fondeo e inversiones. Para el efecto deberá velar por que las políticas adecuadas en relación con la gestión de las actividades comerciales sean adoptadas.
- Asegurarse que la alta dirección es completamente capaz, cualificada y motivada para gestionar adecuadamente el cumplimiento de la normativa Volcker.
- Impartir instrucciones correspondientes para el acceso al personal y la información dentro del Banco, así como los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de supervisión efectiva, apoyada en la autoridad como órgano societario.



- Asegurarse que la alta dirección ha establecido incentivos adecuados y recursos suficientes para apoyar el programa de cumplimiento de Volcker, incluida la aplicación de un programa de cumplimiento en los objetivos de gestión y las estructuras de compensación a través del Banco.

### **2.2.3. Comités de Apoyo a la Junta Directiva**

La Junta Directiva contará con los siguientes comités de apoyo, los cuales le permitirán cumplir sus funciones, especialmente las relacionadas con el direccionamiento y control de la gestión del Banco.

Dichos comités funcionarán bajo la estricta dirección y dependencia de la Junta Directiva.

#### **2.2.3.1. Comité de Auditoría**

##### **Descripción**

El Comité de Auditoría es el órgano encargado de la evaluación del control interno del Banco, así como de su mejoramiento continuo, desarrollando funciones de asesoría y apoyo a la Junta Directiva.

Todos los miembros de este Comité, en particular, su Presidente, serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos.

La Junta aprobará el Reglamento de funcionamiento del Comité, dentro del cual se establecerá los eventos en los cuales el Comité decidirá citar a funcionarios del Banco, al Revisor Fiscal o al Auditor Interno, o a personal externo del Banco para revisar temas de su competencia.

##### **Composición**

Este Comité estará integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, quienes deben ser, en su mayoría, independientes, según lo defina la misma Junta Directiva. El Comité será presidido por uno de los miembros independientes.

Como Invitados permanentes asistirán:

- Chief Risk Officer – CRO.
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión.
- Chief Audit Executive CAE.
- Revisor Fiscal.
- Gerente Jurídico (Secretario).

##### **Periodicidad**

Trimestral. En la primera reunión anual o en la última del año inmediatamente anterior se establecerá una agenda de los temas a revisar en dicho período.

##### **Funciones**

Su principal ámbito de actuación corresponde a los temas relacionados con el SCI del Banco:

- Aprobar la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.
- Señalar las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes

cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.

- Evaluar la estructura de control interno de la entidad estableciendo si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
- Velar que los administradores suministren la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- 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.
- 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.
- Diseñar, implementar y evaluar programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta, la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.
- Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna u órgano que haga sus veces, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.
- Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la entidad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, por lo menos cada tres (3) 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.
- Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos, contraloría, contralor normativo u otros órganos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la junta directiva u órgano equivalente, en relación con el SCI.
- Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
- Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
- 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.
- Aprobación del Estatuto Local de Auditoría Interna.

- Aprobación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría.
- Tomar las medidas oportunas en las incidencias detectadas por Auditoría que no se resuelvan adecuadamente en los plazos establecidos.
- 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 la entidad.
  - El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
  - 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.
  - La evaluación de la labor realizada por la Auditoría Interna, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados.
- Las demás que le fije la Junta Directiva, en su reglamento interno.

#### **Funciones específicas derivadas del cumplimiento de Volcker Rule:**

- Asegurarse que la Alta Dirección es completamente capaz, está cualificada y motivada para gestionar adecuadamente el cumplimiento de Volcker.
- Asegurarse que la Alta Dirección ha establecido incentivos adecuados y recursos suficientes para apoyar el cumplimiento de Volcker, y el establecimiento de mecanismos de compensación.

#### **2.2.3.2. Comité de Riesgos**

##### **Descripción**

Máximo órgano de definición de políticas y estrategias para la gestión integral de los diferentes tipos de riesgo.

##### **Composición**

Este Comité estará integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva. El Comité será presidido por uno de los miembros independientes.

Se podrá invitar a las reuniones del comité a funcionarios del Banco en función de su cargo y su labor, así como de la pertinencia de su participación en los temas a abordar

Asistirán como invitados permanentes:

- Presidente Ejecutivo del Banco.
- CRO.
- Gerente de Riesgo de Crédito (Secretario del Comité).
- Head de Riesgos No Financieros.
- Gerente de Enterprise Risk Management.

- Jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez.
- Representantes de Auditoría Interna del Banco.

Todos los integrantes del comité tendrán voz y voto para la toma de decisiones.

A discreción del presidente del Comité, se podrá invitar a las sesiones de éste a cualquier funcionario del Banco que se considere conveniente en vista de su desempeño, conocimiento del Banco o experiencia en asuntos de riesgo. Los invitados asistirán con voz sin derecho a voto.

Un integrante puede delegar su representación en otro funcionario dentro de la misma función para asistir y votar en su nombre, siempre que esto sea notificado y aprobado por el presidente antes de la reunión.

#### **Periodicidad:**

Bimestral.

#### **Funciones:**

- Proponer a la Junta Directiva el Apetito de Riesgo del Banco.
- Aprobar la estrategia, procedimientos y sistemas de los distintos tipos de Riesgo.
- Analizar y valorar la gestión ordinaria del riesgo en la sociedad, en términos de límites, perfil de riesgo (pérdida esperada), rentabilidad, y mapa de capitales (capital en riesgo).
- Analizar y evaluar los sistemas y herramientas de control de riesgos de la sociedad.
- Elevar a la Junta Directiva las propuestas de normas de delegación para la aprobación de los distintos tipos de riesgo que correspondan asumir a ésta o a otros niveles inferiores de la organización.
- Informar a la Junta Directiva sobre las operaciones que ésta deba autorizar, cuando las mismas sobrepasen las facultades otorgadas a otros niveles de la sociedad.
- Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos y un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos a ese perfil.
- Gestionar las exposiciones con los distintos clientes, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo, incluyendo, entre otras, las siguientes funciones:
  - Aprobar y, en su caso, validar, límites globales por tipo de riesgo (crédito, mercado, liquidez y operacional) dentro del apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva.
  - Aprobar y, en su caso, validar, ventas de cartera o de activos crediticios individuales.
  - Seguimiento de límites y posiciones, de eventos presentados, de medidas preventivas y correctivas y de iniciativas de control de los distintos tipos de Riesgo.
- Aprobar los Procedimientos y Manuales Operativos de Riesgos locales, garantizando que todo se realice bajo las políticas y los límites aprobados por las Comisiones Corporativas respectivas del Grupo Santander.
- Fomentar y asegurar la cultura de gestión de los riesgos financieros y no financieros del establecimiento, derivados de los factores de riesgo social, ambiental y climático.
- Garantizar que la estructura de gobierno de riesgos cuente con los recursos físicos,

humanos, económicos y tecnológicos necesarios para la gestión de las oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático, que resulten materiales para el Banco.

- Hacer seguimiento y tomar decisiones frente a la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, teniendo en cuenta los reportes generados por el Banco.
- Adoptar las medidas necesarias, en materia de riesgos, para cumplir con las recomendaciones e indicaciones formuladas por el Regulador y por la función de auditoría interna y externa del Banco.
- Proporcionar a la Junta Directiva la información y asistencia que precisen para el cumplimiento de las funciones en materia de gestión de riesgos.

### **2.2.3.3. Comité de Cumplimiento Regulatorio**

#### **Descripción**

Máximo órgano de definición de políticas y estrategias para la gestión integral de los temas decumplimiento regulatorio.

#### **Composición**

Este Comité estará integrado por tres (3) miembros de la Junta Directiva. El Comité será presidido por uno de los miembros independientes.

#### **Periodicidad**

Se reunirá todas las veces que sea necesario, con un mínimo de cuatro ocasiones al año. Asistirán como invitados permanentes:

- Gerente de Cumplimiento y Head de Riesgos No Financieros quien hará las veces de secretario del Comité.
- Gerente Jurídico.

Podrán ser invitados al Comité los funcionarios del Banco que éste considere necesarios con ocasión de sus funciones.

#### **Funciones relacionadas con el Cumplimiento Regulatorio**

La función de cumplimiento y conducta se constituye como una segunda línea de defensa y por tanto el control y mitigación del riesgo de cumplimiento regulatorio, riesgo de conducta y riesgo reputacional, son una responsabilidad de la Junta Directiva y de la Alta Dirección, por lo que este Comité se constituye como el órgano colegiado principalmente encargado del seguimiento de estas actividades.

- Informar al menos semestralmente, a través de su Presidente, a la Junta Directiva al menos, un resumen de las actuaciones llevadas a cabo desde el informe anterior, en el que se señalarán también las actuaciones que pudieran haber iniciado los organismos con competencias en el Mercado de Valores y una descripción de las actividades de formación e información de las Personas Sujetas en relación con los Códigos de Conducta.
- Cumplir y hacer cumplir las reglas del Código de Conducta y demás normativa complementaria, actual o futura, relativa a la disciplina de los Mercados de Valores; establecer y desarrollar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los Códigos de Conducta, así como interpretar, gestionar y supervisar las normas de actuación contenidas en el mismo y resolver los conflictos que su aplicación pudieran plantear.

- Establecer la adecuada coordinación con otras entidades del Grupo Santander en los aspectos relativos a los Códigos de Conducta.
- Régimen sancionador y funciones disciplinarias: es competente para examinar y sancionar las infracciones cometidas mediante el incumplimiento de los Códigos de Conducta.
- Revisar los eventos y situaciones relevantes de los riesgos de Cumplimiento y Conducta, las medidas adoptadas y su efectividad, y proponer cuando sea necesario, su escalado o traslado.
- Establecer y evaluar las medidas correctivas cuando se identifiquen riesgos en esta materia en el Banco, ya sea por debilidades en la gestión y control establecidos, o por la aparición de nuevos riesgos.
- Seguir las nuevas regulaciones que aparezcan o las que se modifiquen, así como establecer su ámbito de aplicación en el Grupo y en su caso, las medidas de adaptación o mitigación necesarias.
- Establecer el modelo de control del riesgo de Cumplimiento y Conducta, así como de aquellos indicadores cualitativos y cuantitativos para la realización del risk assessment de Cumplimiento.
- Las relacionadas con el Sistema de Atención al Cliente – SAC – en los términos de Capítulo VIII de este Manual.
- Hacer seguimiento a los temas de Protección de Datos Personales.
- Hacer seguimiento a los temas de FATCA.
- Hacer seguimiento a los temas de CRS.

Adicionalmente, debe de estar informando puntualmente al menos de las siguientes cuestiones, siempre y cuando se enmarquen dentro la función de cumplimiento y conducta:

- Inspecciones y requerimientos especiales de los Supervisores.
- Reportes a los reguladores sobre riesgos de cumplimiento a infracciones graves.
- Demandas materiales contra el Banco o amenazas de demanda.
- Despidos debidos a infracciones graves o reincidentes.
- Multas y sanciones impuestas por los reguladores.
- Modificaciones normativas que afecten a las actividades de negocio u obligaciones de reporte.
- Situaciones de conflictos o potenciales conflictos de interés.
- Propuestas de modificaciones de Códigos de Conducta y nuevas normas y procedimientos específicos.
- Recomendaciones de Auditoría en materia de cumplimiento.
- Cambios en el personal, organización o la función.
- Políticas de formación y divulgación a los empleados.
- Evolución de las políticas, actividades y objetivos de Cumplimiento reportada con anterioridad.
- Recibir el informe del Secretario del Comité de Cumplimiento Volcker y pronunciarse sobre el mismo. De igual forma, deberá mantener informada a la Junta Directiva sobre el mencionado informe.

- Los proyectos corporativos de tipo regulatorio, tales como Fatca, CRS, etc.

#### **Funciones relacionadas con la regulación Volcker:**

Para el cumplimiento de la regulación Volcker el Comité tendrá adicionalmente las siguientes funciones:

- Actuar como órgano de gobierno corporativo con suficiente autoridad para acceder a la información dentro del Banco, así como proponer los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de supervisión efectiva.
- Mantener su responsable de comunicación y reforzar la cultura de cumplimiento, conforme lo adopte la Junta Directiva del Banco.
- Revisar y aprobar el Programa de Cumplimiento de Volcker, incluyendo los procesos documentados para establecer, mantener, hacer, cumplir, revisar, probar y modificar el programa, de manera periódica, sin perjuicio de las aprobaciones sobre el particular que deba realizar la Junta Directiva, en particular:
  - Asegurar la aplicación y el cumplimiento del Programa de Cumplimiento aprobado.
  - Asegurarse que se tomen y han tomado las medidas correctivas eficaces cuando se identifiquen fallas dentro del Programa de Cumplimiento y en su desarrollo.
  - Asegurarse de la adopción sobre políticas apropiadas en relación con la pronta notificación a la gestión y a la Junta Directiva sobre debilidades materiales o deficiencias significativas en el Programa de Cumplimiento que se adoptan.
  - Asegurarse que la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo revisen y estén al tanto sobre la efectividad del Programa de Cumplimiento.
- Actuar como responsable de la aplicación efectiva y el cumplimiento del Programa de Cumplimiento y para la toma de acciones correctivas cuando sea apropiado.

#### **2.2.3.4. Comité de Nombramientos**

##### **Descripción**

Este comité se le atribuye responsabilidades con relación al asesoramiento en materia de nombramientos de los miembros de la Alta Gerencia, además de desarrollar lineamientos del manejo estratégico del talento humano, en términos de desarrollo, los cuales serán aprobados por la Junta Directiva y estarán estrictamente relacionados con el desempeño individual y de la Sociedad.

##### **Composición**

Se compondrá por tres Miembros de la Junta Directiva sin vínculo laboral con el Banco. El Comité será presidido por un Miembro Independiente. Los Miembros serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materias relacionadas.

##### **Periodicidad**

Se reunirá todas las veces que sea necesario, con un mínimo de dos ocasiones al año.

##### **Funciones**

- Fijar y hacer seguimiento a las políticas de Gestión Humana, en concordancia con los lineamientos corporativos y evaluar la gestión de la Junta Directiva y la Alta Dirección del Banco.
- Proponer y revisar la política de selección de los miembros de Junta Directiva y de la composición de la misma.
- Elaborar, bajo criterios de objetividad y de conformidad con los intereses del Banco,



propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Miembros de la Junta Directiva, así como propuestas de nombramiento de miembros de los Comités de la Junta Directiva.

- Verificar con periodicidad anual la clasificación de cada Miembro de la Junta Directiva (es decir, No Ejecutivo, Ejecutivo, Independiente y No Independiente) con objeto de su ratificación o reevaluación en la Asamblea General de Accionistas.
- Proponer a la Junta Directiva, la política de sucesión de los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y demás ejecutivos clave.
- Proponer y revisar los criterios y procedimientos internos a seguir en la selección y evaluación continua del Gerente General, los Vicepresidentes y otros ejecutivos clave, así como los demás empleados responsables de funciones de control interno o en puestos clave del Banco e informar sobre su nombramiento y retiro. Informará a la Junta Directiva sobre sus actividades y deberá contar con el apoyo de un equipo de la Secretaría General o, de considerarse conveniente, de un área de apoyo a la Junta Directiva. Además, pondrá a disposición de todos los Miembros de la Junta Directiva copia de las actas del Comité.

#### **2.2.3.5. Comité de Retribuciones**

##### **Descripción**

Este comité es el responsable de elaborar y desarrollar las directrices que deben aprobarse en temas de remuneración a distintos niveles en función de la categoría del personal al que sean aplicables y adicional a las que se establezcan para apoyar la implementación de esta política dentro del Grupo.

##### **Composición**

Se compondrá por tres Miembros de la Junta Directiva sin vínculo laboral con el Banco. El Comité será presidido por un Miembro Independiente. Los Miembros serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materias relacionadas.

##### **Periodicidad**

Se reunirá todas las veces que sea necesario, con un mínimo de dos ocasiones al año.

##### **Funciones**

- Proponer a la Junta Directiva la política de retribuciones para los Miembros de la Junta Directiva, Presidente, Vicepresidentes y cargos clave similares.
- Proponer a la Junta Directiva la Política de remuneraciones de la Alta Dirección y de ejecutivos clave, la cual deberá ajustarse a criterios de cumplimiento de resultados, cultura y apetito de riesgos, que no se ofrezcan incentivos que impliquen asumir riesgos que sobrepasen el nivel tolerado por el Banco, y que promuevan y sean compatibles con la gestión adecuada y eficaz de los riesgos.
- Garantizar el cumplimiento de la política establecida por el Banco para la retribución de Miembros de la Junta Directiva, Presidente y Vicepresidentes.

### **2.3. COMITÉS DE BUEN GOBIERNO DEL BANCO**

La Presidencia Ejecutiva contará con comités de apoyo, los cuales le permitirán cumplir sus funciones, especialmente las relacionadas con la estrategia, ejecución y gestión del Banco.

Con la finalidad de evitar una duplicidad de regulación de los Comités de Buen Gobierno del Banco en el presente Manual y en cada uno de los diferentes manuales del Banco, los Comités de Buen Gobierno se establecen exclusivamente en los respectivos manuales. En consecuencia, cada uno de los manuales del Banco regulará sus respectivos Comités de Buen Gobierno; particularmente, los siguientes aspectos:

- Composición, indicando el Presidente, Secretario e invitados permanentes.
- Periodicidad.
- Funciones.

### **2.3.1. Reglas Generales Aplicables a todos los Comités**

#### **A. Agenda**

En las primeras sesiones de cada año calendario, se buscará establecer una agenda anual de reuniones de acuerdo con la periodicidad de cada comité. No obstante, la agenda podrá ser adicionada y/o modificada de acuerdo con los temas que deban revisarse por el desarrollo diario de las operaciones.

#### **B. Convocatoria**

El Secretario de cada comité realizará la convocatoria por el medio más expedito para ello en el cual se indicará la fecha, hora y orden del día propuesto.

#### **C. Quorum**

Todos los comités que hacen parte del Manual deliberarán con por lo menos la mitad más uno de sus miembros permanentes y las decisiones se tomarán con la mayoría de los votos presentes.

En caso de ausencia temporal de uno de los miembros permanentes que integren un comité, este podrá designar un suplente temporal quien lo reemplazará con voz y voto mientras dure la ausencia, con previo aviso al Secretario del respectivo comité quien podrá aceptar o rechazar su asistencia.

No obstante lo anterior, cada comité podrá definir reglas especiales en materia de quorum, según el caso.

#### **D. Decisiones**

Las votaciones se tomarán con la manifestación verbal asertiva o negativa de cada uno de los miembros.

#### **E. Actas**

Las decisiones constarán en actas que deberán contener, por lo menos, el orden del día, los asistentes, los comentarios y discusiones que se lleven a cabo en cada comité y las decisiones adoptadas con indicación de los votos de cada miembro.

Las actas deberán contar con la firma del Presidente y Secretario del comité. Sin embargo, por decisión de cada comité, se podrá pedir adicionalmente la firma de todos los miembros.

Será responsabilidad del Secretario de cada comité manejar el archivo y custodia de las actas quienes podrán resguardar y transmitir dicha información utilizando medios físicos o electrónicos.

#### **F. Seguimiento**

Corresponderá al Secretario del comité correspondiente informar a las áreas competentes sobre las decisiones adoptadas y hacer el seguimiento correspondiente frente a la implementación o desarrollo de las mismas.

## **2.4. AUDITORÍA INTERNA**

Auditoría Interna es una función permanente e independiente de cualquier otra función o unidad, que tiene como misión proporcionar a la Junta Directiva, directamente o por intermedio del Comité de Auditoría y a la alta dirección aseguramiento independiente sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de los riesgos (actuales o emergentes) y de gobierno, contribuyendo así a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación.

La definición, ámbito, principios, roles y responsabilidades, procesos relevantes y el gobierno de la función de auditoría interna dentro del Banco se describen en el Estatuto Local de Auditoría Interna, el cual es aprobado por la Junta Directiva (a través del Comité de Auditoría).

## **2.5. ALTA DIRECCIÓN DEL BANCO**

Dentro de la estructura, se entiende como Alta Dirección del Banco:

- Presidente Ejecutivo del Banco
- Vicepresidentes.
- Director de Cumplimiento (o quien haga sus veces).
- Director de Auditoría (o quien haga sus veces).
- Director de Riesgos (o quien haga sus veces).
- Director Financiero (o quien haga sus veces).
- Director de Intervención General (o quien haga sus veces).
- Responsable de las funciones de apoyo de Tecnología de la Información, Operaciones, Gestión Humana, Secretaría General, Asesoría Jurídica, Marketing, Comunicación y Estrategia) (o quien haga sus veces).

De conformidad con los Estatutos Sociales le corresponde a la Junta Directiva decidir los funcionarios que detentarán la representación legal del Banco quienes podrán ejercer tal calidad en la medida que se autorice su posesión por parte de la SFC.

### **2.5.1. Presidente Ejecutivo**

El Presidente Ejecutivo es el máximo ejecutivo responsable del Banco. Será designado por la Junta Directiva y ejercerá la representación legal principal de la entidad.

Las funciones del Presidente se encuentran previstas en el artículo 50 de los Estatutos del Banco.

De conformidad con la adopción de Volcker Rule, el Presidente Ejecutivo tendrá las siguientes responsabilidades adicionales:

- Anualmente, y bajo propuesta del Comité de Cumplimiento Volcker, remitirá una comunicación en relación con la cultura de cumplimiento.
- Establecerá políticas claras con respecto a la gestión de las actividades comerciales de la empresa y sus actividades de Trading, apoyado en lo que disponga el Comité de Cumplimiento Volcker.
- Dar fe de la eficacia del Programa de Cumplimiento sobre una base anual que incluye que el Banco tiene en marcha procesos para establecer, mantener, hacer cumplir, revisar, probar y modificar el Programa de Cumplimiento de una manera razonablemente diseñado para lograr el cumplimiento de Volcker.

### **2.5.2. Vicepresidentes**

El Banco tendrá tantos Vicepresidentes como designe la Junta Directiva, la cual, al momento de hacer los nombramientos, podrá determinar si ejercerán o no la representación legal de la entidad.

La Junta Directiva podrá escoger a uno de los Vicepresidentes para que ostente la calidad de Primer y Segundo Suplente del Presidente, quien reemplazará al Presidente Ejecutivo en las faltas absolutas, accidentales o temporales. A falta del Presidente Ejecutivo, del Primer y Segundo Suplente del Presidente, será reemplazado por el primer renglón de la Junta Directiva, a falta de este por el segundo renglón y así sucesivamente.

De conformidad con la adopción de Volcker Rule, los Vicepresidentes como Alta Dirección del Banco tendrán las siguientes responsabilidades adicionales:

La Alta Dirección tendrá autoridad para llevar a cabo las responsabilidades de gestión para cada mesa de negociación y para cada unidad de organización dedicada a actividades de Trading.

La Alta Dirección estará apoyada con el personal de gestión y de control de alto nivel encargados de vigilar el cumplimiento de la sección 13 de la Ley de BHC, y las partes relacionadas de la Regla Volcker, deben revisar el programa de cumplimiento para el Banco periódicamente.

## **2.6. FUNCIÓN DE PRESUPUESTOS Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN**

A cargo de la Vicepresidencia de Finanzas, Gestión Humana y Administración, encargada de coordinar, consolidar y controlar la elaboración y ejecución del presupuesto y de generar la información necesaria para hacer seguimiento a la gestión del Banco, para poder la toma de decisiones en la búsqueda de los objetivos asignados a las diferentes áreas de la Institución.

## **2.7. GERENCIA DE CUMPLIMIENTO**

La Gerencia de Cumplimiento, tiene a su cargo la Dirección de Cumplimiento mediante la cual se desarrollarán los principios de buena conducta y los valores corporativos. Su objetivo es gestionar y mitigar el riesgo que el Banco incurra en alguna sanción o en algún deterioro de su reputación, aumentando la confianza entre empleados, clientes, accionistas y la comunidad en general. La Dirección de Cumplimiento tendrá un reporte funcional a la función corporativa de Cumplimiento y Conducta y al Global Chief Compliance Officer.

La función de Cumplimiento cubre todas las materias relacionadas con el cumplimiento normativo, incluyendo la integridad del mercado, la conducta del Banco hacia los clientes así como el riesgo reputacional. La comercialización de productos y servicios y la protección del consumidor están incluidas en el ámbito citado, así como cualquier otra situación que pudiera constituir para el Banco un riesgo de cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento es el encargado del Sistema Integral de Prevención de Lavado de Activos y como tal debe ser designado por la Junta Directiva y posesionarse ante la SFC. Entregará informes al menos trimestrales a la Junta Directiva o al Comité de Auditoría Y tendrá un Suplente que debe ser designado por la Junta Directiva y posesionarse ante la SFC.

El Oficial del Cumplimiento. En este marco, se ha desarrollado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que establece los lineamientos para la prevención del riesgo citado. El Oficial de Cumplimiento tendrá un reporte funcional a la función corporativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

El riesgo de cumplimiento normativo es el riesgo de incumplimiento, por parte del banco, de las normas o de las expectativas del regulador que pudiera dar lugar a sanciones legales o regulatorias.

El riesgo de conducta es el riesgo de acciones de personas o del banco en su conjunto que pudieran arrojar malos resultados para los clientes o los mercados en los que operamos.

El riesgo reputacional es el riesgo de menoscabo en la imagen que la opinión pública, los clientes, los inversores y demás grupos de interés del Banco.

## **2.8. GERENCIA JURÍDICA**

Encargada de controlar y velar por la legalidad de los negocios que realiza el Banco y la legalidad de todos sus actos societarios.

Además de las funciones relacionadas con la asesoría jurídica a las áreas de negocio, la Gerencia Jurídica tiene bajo su responsabilidad genérica, llevar a cabo todos los actos corporativos del Banco.

Las actividades particulares que esta Gerencia realiza son:

- Establecer la logística para la celebración de las sesiones de la Junta Directiva, las Asambleas de Accionistas, la revocación y el otorgamiento de poderes de los funcionarios y empleados, así como del personal que de manera independiente le prestan sus servicios.
- Coordinar y controlar el Registro de Propiedad Industrial en Colombia de todas las marcas y diseños páginas de dominio y redes sociales de las empresas del Grupo, sus entidades financieras y las subsidiarias de éstas.
- Es responsable de la actualización, guarda y custodia de los libros corporativos y escrituras públicas.
- Realizar los trámites y gestiones necesarias ante las autoridades de supervisión y control para obtener las autorizaciones que se requieran.
- Brindar apoyo y asesoría jurídica y corporativa a las entidades del Grupo Santander en Colombia.

Para el desarrollo de sus funciones deberá mantener estrecha coordinación con la Secretaría General de Grupo Santander, respecto a los asuntos corporativos de todas las empresas.

## **CAPÍTULO III. MECANISMOS DE CONTROL**

### **3.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El Banco adopta un Sistema de Control Interno (“SCI”) efectivo de manera que le permita contar con un mecanismo esencial para la adecuada gestión de la entidad y un buen

gobiernocorporativo. En tal virtud, el SCI adoptado por el Banco se ciñe estrictamente a lo previsto por laSFC en la Circular Básica Jurídica.

El SCI se define como el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás funcionarios de la organización para brindar mayor seguridad a los diferentes grupos de interés que interactúan con el Banco y proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones del Banco,
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior del Banco,
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos,
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por el Banco, y
- Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables al Banco.

### **3.2. AUDITOR EXTERNO**

El Banco contará con un Auditor Externo independiente, el cual no solamente validará la precisión de la información contable, sino que además evaluará la calidad y efectividad del Sistema de Control Interno, así como los distintos sistemas de administración de riesgos según las instrucciones de la SFC.

En el caso específico del Grupo Santander, a nivel mundial se ha optado porque la auditoría externa la realice una única firma, a través de sus distintas sociedades ubicadas en todas las geografías donde está presente cualquier unidad del Grupo Santander. La comisión de auditoría del Grupo Santander se encarga de velar por la independencia del auditor externo, limitando, en todos los casos, que la firma auditora contratada preste servicios distintos a los de auditoría, garantizando su independencia e imparcialidad. Por política de grupo se ha establecido la rotación del auditor externo cada 3 años.

Para el caso del Banco el Revisor Fiscal es nombrado por la Asamblea General de Accionistas quien también aprueba las apropiaciones necesarias para garantizar su labor.

El Revisor Fiscal informará a la Junta Directiva o a la Asamblea General de Accionistas, según corresponda, los hallazgos relevantes derivados de la revisión independiente a los distintos sistemas de administración de riesgos, así como a los estados financieros y demás asuntos, que deban ser divulgados a los accionistas e inversionistas de acuerdo con lo establecido por la ley, los estatutos o el presente Manual.

### **3.3. AUDITOR INTERNO**

La función permanente e independiente de Auditoría Interna evalúa: la eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas de control interno; el cumplimiento de la normativa

aplicable, los manuales aprobados por el Banco, entre ellos particularmente el Manual del Sistema de Control Interno -SCI- y los requerimientos de los supervisores; la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa; y la integridad patrimonial.

### **3.4. SUPERVISIÓN EXTERNA**

El Banco está sujeto a la inspección, vigilancia y control de la SFC, la cual es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El Banco tiene el deber de acatar todas las instrucciones que imparta dicho ente de Supervisión, así como remitir la información que tal organismo le solicite. Así mismo, el Banco se somete a las normativas del Autorregulador del Mercado de Valores y a la Superintendencia de Industria y Comercio en lo que respecta principalmente a la supervisión de los temas relacionados con la promoción y la competencia.

## **CAPÍTULO IV. POLÍTICAS SOBRE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN**

El Banco atendiendo las disposiciones legales pertinentes en materia de información sujeta a reserva, divulgará a los grupos de interés y al público en general, toda la información que sea necesaria para la toma de decisiones informadas, particularmente respecto de la administración del Banco, el nombre y perfil de sus administradores, las políticas de selección, contratación y remuneración de empleados, el costo de los productos y servicios prestados por la entidad.

### **4.1. INFORMACIÓN FINANCIERA**

La información financiera que divulgará el Banco al mercado, a los accionistas y a los consumidores financieros, será precisa, completa, amplia y comparable. Para cumplir con este objetivo, los estados financieros serán preparados de acuerdo con normas reconocidas, que permitan la realización de comparaciones entre compañías de las mismas industrias, sin importar donde estén localizadas.

El Banco, de manera voluntaria, proporcionará a los inversionistas estados financieros preparados de acuerdo con los Estándares Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés “International Financial Reporting Standards”).

### **4.2. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

El Banco, en su condición de entidad vigilada por la SFC y dando cumplimiento a las obligaciones de remisión de información establecidas en la normatividad vigente, deberá remitir a dicho ente de supervisión toda la información periódica y eventual que éste haya instruido o requiera en cualquier momento. Así mismo, el Banco tendrá a disposición de la SFC, toda la información necesaria para facilitar el ejercicio de su labor de supervisión.

### **4.3. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA ADMINISTRACIÓN**

El Banco adoptará como buena práctica de Gobierno Corporativo, la publicación a través de su página web, de los informes de gestión que presente el Presidente Ejecutivo a la Asamblea General de Accionistas y cuya divulgación haya sido previamente autorizada por la mencionada Asamblea.



#### **4.4. INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL PROFESIONAL DE LOS ADMINISTRADORES**

Para el Banco la transparencia con el mercado, los grupos de interés y los consumidores financieros es uno de sus pilares fundamentales en lo que respecta a la administración de la organización.

Consciente de ello, en la página web de la entidad, se publicarán los nombres de los principales administradores, así como su perfil profesional para conocimiento del público en general.

#### **4.5. POLÍTICAS DE NOMBRAMIENTO, EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN**

La política de retribuciones de los miembros independientes y externos de la Junta Directiva y de la Alta Dirección del Banco tiene la transparencia como principio fundamental. Los miembros de la Junta Directiva que se encuentren vinculados con el Grupo Santander, es decir, que no se consideren externos o independientes en los términos de la ley 964 de 2005, no recibirán remuneración por la asistencia a las reuniones de la Junta o a otros comités.

La Asamblea de Accionistas determinará la remuneración de los miembros independientes y externos.

#### **4.6. INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Conscientes de la importancia de suministrar a los consumidores financieros y al público en general las condiciones y características de los productos y servicios que ofrecerá el Banco, en nuestra página web se divulgará toda la información necesaria para cumplir con este fin.

En nuestro Sistema de Atención a los Consumidores Financieros se establecerán además, las políticas relacionadas con este particular, aplicando de este modo la normatividad vigente sobre la materia.

### **CAPÍTULO V. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los Códigos de Conducta relacionados en la primera parte del presente Manual, que hacen parte integrante del mismo, regulan en su integridad lo consagrado en el presente numeral. En adición a lo anterior, el Grupo tiene establecida una política clara y transparente en cuanto al tema de conflictos de interés y manejo de información privilegiada. En tales manuales se han incluido las denominadas “murallas chinas” o barreras, para que se eviten los conflictos de interés y la utilización de la información privilegiada por parte de los funcionarios que hacen parte de cualquiera de las entidades del Grupo.

En los mencionados documentos se regulan de manera general los eventos que pueden dar lugar a posibles conflictos de interés y los deberes y obligaciones que le asisten a los funcionarios frente a la ocurrencia de algunos de dichos eventos.

#### **5.1. REGLAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS ESTABLECIDAS EN EL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA**

El Código General de Conducta es de aplicación para todos los miembros de los

órganos de administración así como para todos los empleados del Banco, y de cualquier sociedad del Grupo Santander (en adelante y para efectos exclusivos del Capítulo 6.1., los “Sujetos del Código”).

Entre otras disposiciones, se aplican en particular:

#### **5.1.1. Reglas generales:**

Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los del Grupo o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con el propio Grupo, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.

#### **5.1.2. Relación con el Grupo**

1. Los Sujetos del Código podrán mantener con las diversas entidades del Grupo relaciones de clientela siempre que sean típicas del objeto social de la respectiva entidad y en condiciones de mercado (o en condiciones fijadas con carácter general para los empleados).
2. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo realizadas por una entidad del Grupo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de la citada regla general:
  - a) No participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que el Sujeto del Código tenga algún vínculo económico o familiar.
  - b) No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

#### **5.1.3. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones**

1. Los Sujetos del Código que por sus funciones tengan la facultad de autorizar operaciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios o garantes.
2. El deber de abstención establecido en el punto anterior se aplicará asimismo a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o compartan intereses económicos con el Sujeto del Código, y de personas jurídicas con las que éste mantuviera alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.
3. Cuando un Sujeto del Código se encuentre ante una situación de las descritas en los puntos anteriores informará inmediatamente a su superior. En todos los casos, el Sujeto del Código afectado se abstendrá de actuar o de influir en la operación,

siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la respectiva documentación.

#### **5.1.4. Relaciones con proveedores**

1. Los Sujetos del Código y, muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
2. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
3. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en el Manual de Conducta de la Gestión de Compras.

El Banco cuenta con un Procedimiento de Gestión Integral del Gasto en el cual se establecen las políticas de selección y contratación de proveedores. Dicho Procedimiento establece la regulación de los conflictos de interés se establecen los criterios que deben observar las personas con facultad de decisión sobre la contratación de suministros y servicios o la fijación de condiciones económicas de las operaciones realizadas en nombre del Banco señalando el sometimiento de la contratación de suministros y servicios a los procedimientos establecidos al efecto y el deber de las personas intervinientes de evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad y objetividad.

#### **5.1.5. Relaciones con clientes**

1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Dirección de Recursos Humanos, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con el Grupo, salvo los resultantes de relaciones familiares o los apoderamientos de personas jurídicas en las que el Sujeto del Código tenga una participación relevante o ejerza un cargo de administración.
2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo.
3. En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.
4. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

5. Los Sujetos del Código no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deben modificarlos, siguiendo el procedimiento establecido, salvo en caso de error manifiesto.

#### **5.1.6. Regalos, comisiones o facilidades financieras**

1. Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por el Grupo, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.
2. Ningún Sujeto del Código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional en el Grupo y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
3. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento.
4. Ningún Sujeto del Código podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero, salvo que dichas operaciones tengan lugar en el marco de una relación comercial con una entidad financiera o de las relaciones familiares.

#### **5.2. REGLAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS ESTABLECIDAS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES**

El Código de Conducta en los Mercados de Valores es de aplicación para todos los miembros de los órganos de administración así como para todos los empleados del Banco, que estén relacionados con los mercados de valores, y de cualquier sociedad del Grupo Santander (en adelante y para efectos exclusivos del Capítulo 6.2., las “Personas Sujetas”).

Para todos los efectos se siguen las siguientes reglas:

##### **5.2.1. Declaración de situaciones personales**

1. Declaración general de Vinculaciones. Las Personas Sujetas deberán formular ante la Dirección de Cumplimiento y mantener permanentemente actualizada una declaración en la que se detallen sus Vinculaciones.
2. Situaciones de posible conflicto. Las Personas Sujetas deberán poner en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento cualquier situación en la que, por sus Vinculaciones o por cualquier otro motivo o circunstancia, pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial y ecuánime y respecto a una actuación, servicio u operación concreta, un conflicto de interés.

### **5.2.2. Actuación ante los conflictos de interés**

1. Evitación de conflictos. Las Personas Sujetas procurarán evitar los conflictos de interés, tanto propios como del Grupo, y, si son afectadas personalmente por los mismos, se abstendrán de decidir o, en su caso, de emitir su voto, en las situaciones en que se planteen y advertirán de ello a quienes vayan a tomar la correspondiente decisión.
2. Resolución de conflictos. Los conflictos de interés se resolverán por el máximo responsable del Área Separada afectada; si afecta a varias, por el inmediato superior jerárquico de todas ellas o, de no ser aplicable ninguna de las reglas anteriores, por quien decida la Dirección de Cumplimiento. En supuestos de duda sobre la competencia o sobre la forma de resolver se podrá, igualmente, consultar a dicha Dirección de Cumplimiento.

En la resolución de los conflictos de interés se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- En caso de conflicto entre el Grupo y un cliente, la salvaguarda del interés de éste.
- En caso de conflicto entre Personas Sujetas y el Grupo, la obligación de actuación leal de aquéllas.
- En caso de conflicto entre clientes, se comunicará a los afectados, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si los mismos lo consienten. Se evitará favorecer a ninguno de ellos.

La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes serán comunicadas a la Dirección de Cumplimiento.

### **5.3. REGLAS DE CONDUCTA PARA LA POSICIÓN PROPIA DE LAS PERSONAS PRÓXIMAS AL MERCADO DE VALORES.**

Los Códigos de Conducta adoptados por el Banco regulan las normas generales de conducta de sus funcionarios y de manera específica establecen la regulación para las operaciones que estos realicen bien sea por cuenta propia o a través de personas a ellos vinculadas, las cuales, conforme a los mencionados Códigos, se equiparan a operaciones por cuenta propia. De igual forma el Banco da estricto cumplimiento a los términos de ley en el otorgamiento de operaciones de crédito y, en general, en la realización de cualquier tipo de operación con las personas que de acuerdo con la reglamentación vigente deben ser objeto de algún tipo de autorización por parte de los órganos sociales pertinentes para la realización de dicha operación.

En los términos previstos en las normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Banco debe llevar los controles de ley sobre operaciones activas de crédito a favor de administradores del Banco, entendiendo por administrador los miembros de Junta Directiva, Representantes Legales y miembros de la Alta Dirección del Banco.

Los Códigos de Conducta regulan en su integridad las actuaciones por cuenta propia de las personas a las que los mismos aplican, así como las operaciones sobre valores del Banco, del Banco Santander, S.A. y de cualquier otra entidad del Grupo Santander. Las personas que realicen alguna de las operaciones allí señaladas tienen el deber de información y comunicación de tales operaciones y deben someter a previa aprobación las operaciones expresamente contempladas en los Códigos de Conducta.

En los mecanismos de prevención y gestión de los conflictos de interés se aplicarán respecto de todas las operaciones activas, pasivas y neutras que se realicen con las personas vinculadas.

#### **5.4. TRATAMIENTO ANTE VINCULADAS**

Para los efectos del presente Manual y del concepto de vinculación se contempla una descripción general y otra particular de las entidades o personas vinculadas. El concepto general de vinculación se establece a continuación en cinco (5) numerales y el concepto particular, aplicable al concepto de entidades vinculadas al Grupo Santander abarcará a todas las sociedades o entidades que se incluyen en un anexo del informe anual del Grupo Santander. En general, se entenderán por “vinculadas”:

- (i) Todo miembro de la Junta Directiva y cualquier otro funcionario del Banco, ya sea que se encuentre vinculado laboralmente de manera directa o indirecta a través de un contrato de prestación de servicios o de agencia comercial;
- (ii) El o los accionistas o beneficiarios reales del diez por ciento (10%) o más de la participación accionaria del Banco en los términos del artículo 6.1.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010;
- (iii) Las personas jurídicas en las cuales el Banco sea beneficiario real del diez por ciento (10%) o más de la participación societaria;
- (iv) La matriz del Banco, sus filiales y subordinadas, así como los administradores y accionistas de las mismas, las personas que se encuentren dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil tanto de los administradores de la matriz y de sus subordinadas, y los beneficiarios reales del 10% o más de la matriz; y
- (v) Los administradores en los términos de la Ley 222 de 1995 del Banco de su matriz, de sus filiales o subordinadas de ésta, así como sus y sus cónyuges, compañeros permanentes o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad o único civil.

### **CAPÍTULO VI. REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

La Presidencia Ejecutiva del Banco debe velar porque sean atendidos en debida forma los reclamos presentados por los accionistas y demás inversionistas en relación con el cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo.

Para este efecto, los accionistas e inversionistas del Banco podrán presentar solicitudes respetuosas o quejas ante la entidad, cuando consideren que se han vulnerado las disposiciones relacionadas con el presente Manual.

Tales solicitudes serán presentadas ante la Junta Directiva para que sean evaluadas al interior del Comité de Cumplimiento Normativo y Buen Gobierno. Copia de las solicitudes y reclamaciones deberá ser trasladada ante el Revisor Fiscal, quien verificará que la entidad atienda oportunamente el requerimiento.

Una vez se presenten las solicitudes de los accionistas e inversionistas relacionadas con este asunto, el Banco deberá enviar una respuesta donde se atienda en forma clara, eficiente y oportuna dicha solicitud.

El plazo para atender tales requerimientos, no podrá ser superior a quince (15) días calendario, a menos que exista una justificación que impida atender las solicitudes dentro de dicho término.

## **CAPÍTULO VII. GESTIÓN DE RIESGOS**

La Gestión de Riesgos por parte del Banco se enmarca dentro de los lineamientos establecidos para tal fin en la normatividad vigente, los cuales guardan concordancia con las directrices generales de gestión y administración de la organización.

El Banco cuenta con un Chief Risk Officer (CRO) mediante el cual se integra el perfil de riesgo del Banco, en tanto el Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado, Riesgos de Liquidez y Riesgo Operacional y Riesgo País. En esa medida las personas que desarrollan las actividades de riesgo mencionadas en el Banco tienen un reporte funcional al CRO.

El CRO deberá asumir las funciones en materia del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) que le correspondan, conforme a la normatividad vigente y respecto de cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.

El Banco ha adaptado el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) para los distintos riesgos a los cuales se encuentra expuesto.

## **CAPÍTULO VIII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El cumplimiento de la normativa local sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, conforme a las disposiciones expedidas por la SFC, se gestionará con base en los siguientes parámetros:

- El Banco deberá incluir dentro de sus directrices fundamentales políticas de atención, protección y respeto a los consumidores financieros.
- Los principios previstos en la Ley 1328 de 2009 serán la base de tales políticas; en



tal sentido se acogerán los principios de la debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, manejo adecuado de los conflictos de intereses, y, educación para el consumidor financiero.

- La Junta Directiva aprobará el Sistema de Atención al Cliente – SAC – del Banco, teniendo en cuenta el nicho y el tipo de cliente para el cual trabajará el Banco.
- El Comité de Seguimiento de Comercialización revisará que el ofrecimiento de nuevos productos se ajuste a tales principios y porque los productos que ya se ofrecen cumplan con tales exigencias.
- La Junta Directiva se encargará de revisar el cumplimiento del SAC y hará seguimiento a los eventuales reclamos o solicitudes de clientes.
- El Gerente de Cumplimiento será el responsable ejecutivo del SAC, ante la Junta Directiva y el Comité de Auditoría.
- El Banco cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero como lo exige la normativa local colombiana.
- Por lo menos 2 veces al año se hará una evaluación del SAC por los órganos de control: Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- En la página web del Banco se publicarán los modelos de contratos de adhesión a celebrarse con los clientes del Banco, así como la descripción de los servicios y productos, las tarifas aplicables y los procedimientos de atención de quejas y solicitudes de los clientes.

**CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
01	25.07.2013	Versión Inicial	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 1
02	27.11.2013	Modificación:	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 4
		Adopción Guía EBA		
03	20.05.2015	Modificación:	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 22
		Creación Comité Volcker Rule		
04	16.12.2015	Modificación:	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 29
		Alcance del Comité de Comercialización		
05	28.09.2017	Actualización	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 53
06	25.04.2018	Actualización. . Comité Dirección y Sub-comité Dirección Grupo 2, Comité de Riesgos y Comité de Asuntos Regulatorios 3. Régimen de Suplentes 4. Nuevo miembro de los Comités de Apoyo a la Gerencia	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 61
07	27/08/2018	Comité Modelos	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 65
08	28/09/2018	Comité Ciberseguridad	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 66
09	29.10.2018	Frecuencia ALCO y Comité de Riesgos	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 67
10	28.06.2019	Número de miembros de la Junta Directiva Composición Comités de la Junta Descripción funciones Junta Separación Comité de Nombramientos y Retribuciones en dos	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 77

		Comités diferentes: i) Nombramientos y ii) Retribuciones. Se asignan funciones a cada uno de estos. Inclusión nuevas vicepresidencias se elimina Vicepresidencia de Medios Inclusión Jefaturas Riesgos, Se elimina Gerencia de Riesgo de Mercado Se ajustan integrantes Comités de apoyo a la Gerencia según estructura actual de BSNC		
11	27.08.2019	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 79
12	24.06.2020	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 91
13	26.01.2021	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 98
14	27.05.2021	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 104
15	28.07.2022	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 120
16	28.06.2023	Actualización	Luisa Echeverri Bernal Subgerente Jurídica	Junta Directiva Acta No.132