



BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.
MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

INTRODUCCIÓN

El presente 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 (“SFC”) y El Modelo de Gobierno Grupo – Subsidiarias y prácticas de buen gobierno para las Subsidiarias.

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.

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 Finance, 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 121 millones de clientes. Tiene 3,6 millones de accionistas y más de 193.000 empleados.

Las empresas que integran el Grupo Santander se individualizan en el Anexo 4 del presente Manual. Para efectos de éste Manual, las sociedades indicadas en el citado Anexo 4, se denominan indistintamente como el “Grupo Santander” o el “Grupo”. Las memorias anuales del Grupo Santander detallan todas y cada una de las sociedades o entidades a nivel mundial que hacen parte del Grupo Santander. En la medida que se actualice tal memoria anual, de manera automática se actualizará el Anexo 4 que en ésta ocasión se incorpora con la información de las Memorias del año 2016.

1.2. INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Manual contenido en este documento 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
- Código General de Conducta del Grupo Santander (Anexo No. 1 del presente Manual).
- Código de Conducta en los Mercados de Valores del Grupo Santander (Anexo No. 2 del presente Manual).
- Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT (Anexo No. 3 del presente Manual)
- 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 Superintendencia Financiera de Colombia, 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 PRESENTE DOCUMENTO

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 presente Manual, de conformidad con el régimen sancionatorio previsto en el Código General de Conducta.

La adopción del presente Código y cualquier modificación al mismo será divulgada públicamente en la página de internet del Banco (www.santander.com.co).

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 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.

2.2.1. Composición y Funciones Generales

Conforme se detalla en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva del Banco está integrada por cinco (5) miembros, que son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, La Junta Directiva no podrá estar integrada por un número de miembros que puedan conformar por sí mismos la mayoría necesaria para adoptar cualquier decisión. Los miembros de la Junta Directiva del Banco deberán acreditar experiencia y conocimiento del modelo de negocio.

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 parágrafo 2º del artículo 44 de la ley 964 de 2005, o en la norma que la reemplace o sustituya.

Al inicio de cada año calendario, el Banco pondrá a disposición de los miembros de la Junta Directiva, 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, 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 del Sistema de Control Interno (SCI)

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:

- Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas del Grupo Santander.
- Participar activamente en la planeación estratégica de la entidad y su seguimiento, determinando las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.
- Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el SCI, con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
- 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.
- Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- Analizar el proceso de gestión de riesgo existente y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran, lo cual comprende entre otros aspectos establecer protocolos de crisis que incluyan planes de contingencia.
- 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.

- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- 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.
- 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.
- Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.
- 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 procedente.
- 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.
- Analizar los informes que presente el Gerente de cumplimiento respecto de las labores realizadas para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, evaluar la efectividad de los controles implementados y de las recomendaciones formuladas para su mejoramiento.
- Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la asamblea de accionistas o máximo órgano social, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Auditoría.
- 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.

c. *Funciones respecto de la administración de riesgos*

En materia de los Sistemas de Administración de Riesgos de Crédito, de Mercado, de Liquidez, de Riesgo Operativo y de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, la Junta Directiva asumirá las funciones que le corresponden conforme a la normatividad vigente respecto de cada uno de los distintos riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco.

d. *Funciones derivadas de la regulación Volcker*

- 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.

2.3. 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.

2.3.1. Comité de Auditoría

Conforme a lo previsto en la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC, el Comité deberá estar conformado al menos por tres (3) miembros de la Junta Directiva nombrados por la misma Junta; en todo caso los miembros independientes deben constituir mayoría en el Comité; dicha Junta Directiva, si lo estima pertinente, podrá designar personas independientes a la administración de la entidad para apoyar la labor del Comité.

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.

Miembros:

(3) miembros de la Junta Directiva (2) dos de ellos independientes, uno de los cuales presidirá el Comité.

Como Invitados permanentes asistirán:

- Chief Risk Officer - CRO - Región Andina
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión.
- Auditor Interno

Podrán ser invitados a las reuniones para que asistan a las mismas cuando el orden del día lo requiera:

Gerente de Cumplimiento
Revisor Fiscal.

Frecuencia: Bimestral (en la primera reunión anual se establecerá una agenda de los temas a revisar en dicho período).

Su principal ámbito de actuación corresponde a los temas relacionados con el sistema de control interno 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.
- 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.

2.3.2. Comité de Riesgos

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

Para la función de Riesgos:

Integrantes:

3 miembros de la Junta Directiva, dos de ellos independientes, y uno de los cuales presidirá el Comité.

Asistirán como invitados permanentes:

- CRO Región Andina
- Gerente de Riesgos de Crédito (Secretario del Comité)
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia
- Gerente de Cumplimiento y Responsable de SARO

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

Frecuencia: Bimestral. En esta periodicidad se deberá hacer sesiones de temas relacionados con Cumplimiento Regulatorio de manera “trimestral”.

Funciones relacionadas con Riesgos:

- Proponer a la Junta Directiva el apetito de riesgo del Banco.
- Aprobar la estrategia, calificación, 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.
- Formular las iniciativas de mejora que considere necesarias sobre la infraestructura y los sistemas internos de control y gestión de los riesgos.
- 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.
 - Recomendar y validar límites para la gestión de riesgos.
 - Resolver las propuestas de riesgo, incluyendo entre otros, límites de clientes y preclasificaciones.
 - 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 el Plan de Límites de Riesgos.

- 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.
- 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.

2.3.3. Comité de Cumplimiento Regulatorio.

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

Estará integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, dos de ellos independientes, y uno de los cuales presidirá el Comité.

Asistirán como invitados permanentes:

Gerente de Cumplimiento y Responsable de SARO quien hará las veces de secretario del Comité y Gerente Jurídico de BSNC.

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

Funciones relacionadas con 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 éste Comité se constituye como el órgano colegiado principalmente encargado del seguimiento de estas actividades.

Funciones:

- 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 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.

Adicionalmente, el Comité de Riesgo, en los temas relacionados con Cumplimiento Regulatorio, 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 Auditoria 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 reportadas 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

2.3.4. Comité de Nombramientos y Retribuciones

Sus funciones son fijar las políticas de recursos humanos, en concordancia con los lineamientos corporativos y evaluar la gestión de la Alta Dirección del Banco.

Integrantes

3 miembros de la Junta Directiva, uno de ellos deberá ser independiente, y uno de los cuales presidirá el Comité

Como invitados permanentes asistirán:

- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Tesorería
- Gerente de Recursos Humanos (Secretario del Comité)

Frecuencia: Semestral.

Funciones Generales:

- Fijar y hacer seguimiento a las políticas de recursos humanos, 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.
- Proponer 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.
- Proponer a la Junta Directiva, la política de sucesión de los miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia y demás ejecutivos clave.

2.4. COMITÉS DE BUEN GOBIERNO DEL BANCO (Reportan a la Presidencia Ejecutiva)

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

2.4.1. Comité de Dirección.

Funciones:

Principal Comité de la dirección ejecutiva del Banco y máximo comité de decisión, previo a la Junta Directiva, en lo que se refiere a estrategia, objetivos, políticas y programas de actuación, así como de seguimiento y evaluación, rindiendo cuentas ante el mismo y elevando propuestas oportunas. El Comité conoce del funcionamiento y propuestas, en su caso, de todos sus componentes, todas las áreas y temáticas y de todos los Comités de Buen Gobierno. Podrá solicitar cualquier información o reporte periódico de cualquier responsable de área, sea este miembro o no del Comité.

Este Comité revisará además, la gestión y desarrollo de los negocios del BSNC, así como su coordinación y seguimiento.

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)
- CRO Región Andina
- Vicepresidente Comercial de Banca Corporativa y de Empresas
- Vicepresidente GCB
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Presidente Santander Banca de Inversión
- Gerente de Riesgos de Mercado y de Liquidez
- Gerente Jurídico (Secretario del Comité)

En la medida en que al Banco se incorporen nuevos vicepresidentes o gerentes con dependencia directa de la Presidencia de BSNC entraran a formar parte del Comité sin requerir de la autorización de la Junta Directiva para la modificación al presente Manual de Gobierno Corporativo.

Frecuencia: Semanal

Podrán ser invitados al Comité de Dirección de manera excepcional y con ocasión de los asuntos a tratar en la reunión otros funcionarios que los miembros del Comité estimen necesario invitar

Como mecanismo de homogenización de asuntos relativos a autoridades de supervisión y control para las sociedades del Grupo (diferentes al Banco) y para que el Comité de Dirección revise de manera periódica el funcionamiento local de estas en materia de gobierno, riesgos así como hacer seguimiento comercial, de negocios, metas y presupuestos, una vez cada quince días, lo que podría suceder de manera simultánea o alternada en cada caso, asistirá al Comité de Dirección cada uno de los responsables de Premier Credit, S.A.S., Universia Colombia S.A.S., S3 y Santander Banca de Inversión.

En la medida en que el Grupo Santander incorpore nuevas unidades de negocio o cree nuevas estructuras internas, los responsables de estas nuevas unidades asistirán como invitados al Comité con la misma periodicidad, sin requerirse para ello de la autorización de la Junta Directiva para la modificación al presente Manual de Gobierno Corporativo.

2.4.3. Comité Ejecutivo de Riesgos.

Máximo órgano colegiado de decisión de operaciones de crédito y contrapartida y de gestión de riesgos.

Funciones:

- Definir el Marco de Información de Riesgos a recibir por parte de la Dirección de Riesgos, que permita dotar a este Comité de la información necesaria para establecer, revisar y, en su caso, modificar las estrategias de negocio y los perfiles de riesgo, facilitando la toma de decisión y el control de los riesgos.
- Facilitar a las Unidades de Negocio, los datos que necesiten para gestionar sus áreas y cumplir con los objetivos y estrategias fijados.
- Supervisar que los niveles de riesgo asumidos, cumplen los objetivos fijados y con el nivel de tolerancia previamente decidido.
- Recibir información sobre los asuntos de importancia que debe conocer o decidir, revisar sistemáticamente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas, tipos de riesgo, etc.

- Conocer, valorar y seguir las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formula periódicamente las autoridades supervisoras en el ejercicio de su función, así como la Auditoría Interna y Externa.
- Resolver operaciones dentro de las facultades otorgadas por la Comisión Delegada de Riesgos.
- Conocer y autorizar, en su caso, las herramientas de gestión, iniciativas de mejora, evolución de proyectos y cualquier otra actividad relevante relacionada con el control de riesgos.
- Aprobar los Procedimientos y Manuales Operativos de Riesgos locales, garantizando que todo se realice bajo las políticas y los límites aprobados por la Comisión Delegada de Riesgos del Grupo Santander, debiendo identificar y controlar:
 - Los distintos tipos de riesgos a los que se enfrenta el Banco, los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlarlos y gestionarlos.
 - La fijación del nivel de riesgos que el Banco considere aceptable.
 - Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que lleguen a materializarse.
- Gestionar y realizar el seguimiento de clientes, cartera y procesos, conforme al Marco Corporativo de Seguimiento del Grupo Santander. Para ello, con una frecuencia mensual llevará a cabo las siguientes funciones:
 - Garantizar el seguimiento continuo y observación permanente de los riesgos de crédito, que permita detectar anticipadamente las incidencias que se pudieran llegar a producir en la evolución de los riesgos, las operaciones, los clientes y su entorno.
 - Definir y analizar el comportamiento de todas aquellas variables y sistemas de alertas que pueden llegar a afectar a las variaciones producidas sobre la calidad del riesgo de crédito asumido por la entidad.
 - Proponer acciones encaminadas a mitigar y resolver el posible deterioro de los riesgos de crédito.
 - Realizar seguimiento de la evolución de clientes, carteras (actividades, geografías, entre otras), segmentos, operaciones/productos, vigilancia especial, entre otras.
 - Implantar, aplicar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de aplicación en el seguimiento de los riesgos de crédito.
- Realizar la gestión de recuperación de activos irregulares, conforme al Marco Corporativo de Recuperaciones del Grupo Santander. Para ello, con una frecuencia mensual o cuando se considere oportuno, llevará a cabo las siguientes funciones:
 - Supervisar las políticas de gestión de crédito aplicadas en los riesgos en situación irregular, morosidad y fallidos.
 - Realizar el seguimiento de los indicadores y las actividades de recuperación de activos con clientes en situación irregular, morosidad y fallidos.
 - Realizar el análisis y definir estrategias sobre las entradas en morosidad y determinadas entradas en irregularidad.

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del comité).
- Vicepresidente Banca de Empresas y Corporativo
- Vicepresidente GCB
- Gerente de Riesgos de Crédito (Secretario).
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia.
- CRO Región Andina
- Gerente Jurídico.

Frecuencia: Semanal.

2.4.4. Comité De Riesgos Banca Consumo

Los objetivos del Comité de Riesgos Banca Consumo son los siguientes:

- Administrar las facultades otorgadas por el Comité de Riesgos.
- Sancionar las operaciones crediticias bajo sus Facultades.
- Proponer cambios en la política de admisión (originación) de las diferentes operaciones de Consumo y presentarlas al Comité de Riesgos para su aprobación.

En la aplicación de los límites de aprobación de créditos para cada Nivel de Autorización, se debe considerar como Deuda Total del Cliente en Banco Santander de Negocios Colombia S. A., el total de deudas vigentes más el monto del crédito de la operación bajo análisis.

Notas:

- Se requiere mínimo de 2 miembros para sesionar el Comité.
- Se deben respetar las condiciones establecidas en el manual de políticas general de crédito del Banco (montos, garantías, plazos, ingresos, etc.)
- Cada operación debe contar con al menos dos firmas de los integrantes del Comité.

Integrantes:

- Representante Comercial.
- Gerente Riesgo de Crédito
- Jefe de Riesgos de Consumo
- Gerente de Riesgos de Consumo.

Frecuencia: Semanal.

Facultades Comité de Riesgos Banca Consumo:

- Solo el Comité de Riesgos Banca Consumo, Gerente Riesgos de Crédito y Jefe de Riesgos de Consumo podrán autorizar clientes que se consideren Personas Expuestas Políticamente (PEP), y Personas con Reconocimiento Público (PRP). En todo caso la vinculación de personas que sean política o públicamente expuestas, deberá ser aprobada por el Comité de Análisis y Resolución "CAR" del Banco. Los clientes que mantengan dicha condición deberán ser monitoreados.
- Las facultades existentes deben encajarse dentro de las características del producto existente de Cartera de Consumo Vehículo.
- El Comité de Riesgos de Consumo tendrán facultades para refinanciar o reestructurar la(s) deuda(s) actual(es) del cliente, sin incrementar el Riesgo y acorde a las políticas de capacidad de pago, plazos, amortización establecida para el producto de Consumo Vehículos.
- En caso de ausencia por motivos de incapacidad, vacaciones, o temas laborales, las facultades se podrán distribuir de la siguiente manera: Las facultades del Jefe de Riesgos de Consumo serán asumidas por el Gerente de Riesgo de Crédito del Banco Santander Negocios Colombia S.A.
- Recibir y evaluar las diferentes propuestas u ofertas de intención de los clientes para la dación de bienes. El Comité tendrá la facultad de aceptar, recomendar o negar las diferentes ofertas, que deberán ser ratificadas por el Comité Ejecutivo de Riesgos.

2.4.5. Comité De Seguimiento Banca Consumo

El objetivo particular del Comité es realizar el seguimiento a Clientes, Cartera y Procesos derivados de la operación de Cartera de Consumo de Vehículos otorgado por el Banco Santander Negocios Colombia S.A.

Sus principales funciones son:

- Supervisar que los niveles de riesgo asumidos, cumplen los objetivos fijados y con el nivel de tolerancia previamente decidido.
- Recibir información sobre los asuntos de importancia que debe conocer, decidir, revisar sistemáticamente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas, tipos de riesgo, etc.
- Conocer, valorar y seguir las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formula periódicamente las autoridades supervisoras en el ejercicio de su función, así como la Auditoría Interna y Externa.
- Realizar seguimiento a temas de cartera vencida, cosechas, generar seguimiento y planes de acción, revisar el cumplimiento a los planes de acción establecidos en clientes, cartera o procesos.
- Realizar propuestas de modificación de las políticas de admisión de crédito derivado del análisis de los distintos informes de seguimiento de cartera, proponer cambios en los circuitos de evaluación de Riesgo de Crédito a fin de llevar un estricto cumplimiento en los procesos de originación, así como de la adecuación de los circuitos de evaluación por parte de analistas y responsables en la toma de decisión, supervisar políticas de crédito, realizar seguimiento a los procesos establecidos, verificar y analizar los indicadores de la operación (productividad, stock, rechazos, aprobaciones, etc.).
- Realizar y determinar estrategias de cobro a los procesos de seguimiento de cartera de mora temprana identificados en las cosechas del producto de consumo vehículo, implementar mejoras que permitan mitigar los riesgos en la admisión, controlar las carteras de crédito, evaluar casos específicos impidiendo que se repliquen en el corto y mediano plazo.
- Atender adecuadamente cualquier requerimiento establecido por los órganos de control interno o externo.
- Monitorear las actividades de crédito, procesos, seguimiento de cartera y deudores, vinculación de clientes, etc.
- Evitar el ingreso de clientes en morosidad y deterioro que puedan afectar los resultados del Banco dado el incremento en provisiones y de cartera en gestión jurídica.
- Asegurar que los procesos de admisión se encuentren debidamente alineados con las políticas establecidas por el Banco.
- Definir y analizar el comportamiento de todas aquellas variables y sistemas de alertas que pueden llegar a afectar a las variaciones producidas sobre la calidad del riesgo de crédito asumido por la entidad.

Integrantes:

- Representante Comercial.
- Gerente Riesgos de Crédito.
- Jefe Riesgos de Consumo.
- Gerente Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia.

- Gerente de admisión Banca de Consumo.
- Gerente de Operaciones Banca de Consumo.
- Gerente de Operaciones Banco.
- Coordinador de Cobranzas.
- Gerente de Planeación y Riesgos Banca de Consumo.

Frecuencia: Mensual

2.4.6. Comité De Seguimiento y Calificación de Cartera

Este Comité es el responsable del monitoreo de cartera comercial, incluyendo las siguientes funciones:

- Revisar los principales indicadores de cartera: saldos; concentración por clientes/grupos/sectores; provisiones vigentes; altura de mora; estructura de plazo de vencimiento; segmentación por nivel de rating/scoring; y otros que se consideren relevantes para gestión interna y reporte a supervisor/auditoría.
- Análisis de composición de cartera, incluyendo y no limitado a: operaciones en situación de mora; clasificación vigente de operaciones; garantías vigentes; operaciones y clientes que presentan alertas de deterioro crediticio.
- Calificación cualitativa de cartera: ajuste de calificación en operaciones y clientes, por factores distintos a altura de mora, cuando se identifican expectativas o juicio experto consensuado de empeoramiento en la calidad crediticia del cliente/operación.

Se procederá a esta revisión cualitativa de acuerdo a elementos como los siguientes:

- Las condiciones del sector económico en que opera el titular de la operación.
 - Ciclo macroeconómico – recesión esperada, a nivel nacional, regional o de ciertos sectores de producción, incluyendo shocks.
 - Cambios en fundamentos de mercado – por ejemplo, tipo de cambio o nuevas restricciones/regulaciones gubernamentales.
 - Información reciente sobre clientes, obtenida en publicaciones especializadas, medios de comunicación o relacionamiento en el mercado.
 - Fusiones y adquisiciones que modifiquen la composición accionaria de clientes.
 - Deterioro previsible en la situación financiera del cliente (fundamentado en estados financieros provisionales o información de mercado).
 - Menor valor esperado de las garantías reales y/o financieras vigentes (hipotecarias, por ejemplo).
 - Situación financiera de garante/codeudor.
- Revisión de Firmas en Vigilancia Especial (FEVE): el Comité discutirá la situación financiera y cualitativa de los clientes de modelo comercial que están en FEVE (Firmas en Vigilancia Especial), considerando:
 - Si debe realizarse algún cambio en la categoría FEVE del Cliente, fundamentado en la revisión de la información más reciente disponible.
 - Si debe modificarse la calificación de cartera, para fines de provisión, en sintonía con el estatus FEVE.
 - Entradas y Salidas: Validar qué clientes habrían de colocarse en FEVE para su posterior

seguimiento (partiendo de situación normal) y en qué casos los clientes en FEVE ya no presentan las condiciones que motivaron su inclusión en el pasado.

- Considerar mitigantes de gestión para las operaciones de clientes que empeoren calificación FEVE o no hayan mostrado señales de recuperación relevantes.
- Realizar los estudios periódicos y ad hoc de sectores, clientes y tendencias de mercados que establezcan: el Regulador; el propio Comité; otras Instancias de Gobierno Corporativo Interno (incluyendo la matriz); Auditoría Interna/Externa.

El Comité puede considerar también, extraordinariamente y estrictamente, dentro de lo previsto en estas funciones, algún tema relacionado con Cartera de Consumo, que no tenga solapamiento con las atribuciones de otros foros especializados en este segmento.

El Comité está facultado para cambiar la calificación de cartera, para fines de provisión, de los clientes. Adicionalmente, está autorizado para:

- Solicitar a las Áreas de Riesgo del Banco, en Admisión y Seguimiento, que se actualice o ajuste el rating de clientes.
- Modificar el límite autorizado para clientes (en importe, plazo, garantías, precio, covenants y demás condiciones).
- Proponer cambios en el calendario de amortización de operaciones, informado al Comité Ejecutivo de Riesgos para su ratificación.
- Ajustar el apetito de riesgo para ciertos sectores económicos/clientes.
- Exigir provisiones adicionales a la pérdida esperada y el nivel mínimo regulatorio.
- Hacer cambios en la estructura de garantías vigente de las operaciones.
- Proponer modificaciones en políticas y procedimientos del Banco, ante los foros facultados, cuando se considere que estos cambios propuestos pueden mejorar la calificación crediticia individual y conjunta del portafolio crediticio.
- Hacer propuestas de actualización metodológica y de procedimientos, que conduzcan a mejora en el perfil crediticio de la cartera de crédito comercial, en sintonía con el estado del arte, tendencias regulatorias y mejores prácticas de mercado.

Las decisiones del Comité se tomarán por consenso entre sus participantes, preferiblemente.

En casos de discrepancia, se votará por mayoría absoluta entre los integrantes. En casos de divergencias importantes o falta de decisión sobre un punto, se puede solicitar revisar el asunto en una sesión extraordinaria de Comité, donde se pueda documentar mejor los hechos relevantes y elaborar con más detenimiento los distintos puntos de vista.

Se realizará un acta con los contenidos de la reunión. El Secretario del Comité es el Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia. El foro es encabezado por la Presidencia del Banco y, en su ausencia, por el Secretario. Se debe cumplir quorum mínimo para celebrar las sesiones. El foro aplicará todo lo establecido en normativa interna de gobierno corporativo.

El Comité podrá invitar a otras áreas del Banco y previamente se decidirá si además de voz, tienen voto en algún punto específico por su conocimiento experto de algún tema.

La frecuencia de reunión será al menos mensual. También puede reunirse bajo convocatoria extraordinaria de la Gerencia de Riesgo de Mercado, Liquidez y Solvencia (Las áreas Integrantes pueden solicitar reuniones ad hoc, a ser convocadas por esa Gerencia, tras acuerdo con el resto de áreas participantes).

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)
- CRO Región Andina.
- Vicepresidente Comercial.
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión.
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia. (Secretario del Comité)
- Gerente Jurídico.
- Gerente Riesgos de Mercado.

2.4.7 Comité Financiero y ALCO

Ámbito de aplicación: Función de Riesgos

Función de Riesgos

Comité enfocado en la gestión centralizada del riesgo de balance y de los riesgos estructurales, aplicando metodologías homogéneas adaptadas a la realidad del mercado colombiano, actuando dentro de los niveles de riesgo autorizados (sensibilidad del valor del Patrimonio y Margen Financiero).

Funciones:

- Definición del posicionamiento concreto del Banco en materia de liquidez.
- Desarrollo de planes financieros, proyecciones de liquidez y cálculo de necesidades de financiación.
- Gaps de tipos de interés, FX y riesgos financieros.
- Capital, recursos propios y endeudamiento.
- Mercado, ratings, plazos y sensibilidad.
- Definición de la política de precios de transferencia.
- Planes de contingencia de riesgo tanto de liquidez como de interés, plazos, etc.

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)
- CRO Región Andina
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente GCB
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Control de Gestión y Contabilidad
- Gerente de Riesgos de Crédito
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia (Secretario del Comité).

Frecuencia: Quincenal.

2.4.8. Comité de Riesgo Operativo

Ámbito de aplicación: Función de Riesgos

Funciones:

- Dotar a la empresa de la estructura organizativa apropiada para controlar el Riesgo Operacional, así como de las herramientas necesarias para tal fin.
- Proporcionar el marco de políticas adecuadas que guíen la acción. Fomentar una cultura



organizativa que inculque, de palabra y obra, la integridad y rigurosidad de los empleados en la realización de sus actividades diarias.

- Seguimiento al cumplimiento de la regulación local y corporativa en esta materia.

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité).
- Vicepresidente Comercial.
- Vicepresidente de Medios.
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Gerente Jurídico.
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité)

Invitados:

Responsables de las áreas involucradas (según cada evento).

Frecuencia: Trimestral o antes si las circunstancias lo ameritan.

2.4.9. Comité de Análisis y Resolución – CAR

Ámbito de aplicación: Función de Cumplimiento y Conducta.

El Grupo Santander tiene establecida una organización de la prevención de blanqueo de capitales, cuyo órgano máximo es el denominado Comité de Análisis y Resolución (CAR). Esta estructura se encuentra implantada en todas las unidades del Grupo.

Funciones:

- Considerar propuestas de modificación del Manual SARLAFT para aprobación por la Junta Directiva.
- Controlar y supervisar el riesgo de prevención de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (PLAFT) en el Banco, como segunda línea de defensa.
- Definir el modelo de control del riesgo de PLAFT en el Banco.
- Revisar los eventos y situaciones relevantes de los riesgos de PLAFT y 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.
- Decidir sobre las cuestiones relevantes en materia de PLAFT que puedan conllevar un riesgo potencial para el Banco y el Grupo Santander.
- Seguir las nuevas regulaciones que aparezcan, o las que se modifiquen, así como establecer su ámbito de aplicación en el Banco y en su caso, las medidas de adaptación o mitigación necesarias.
- Seguir los proyectos de mejora y de los planes de transformación de PLAFT y promover en su caso, medidas impulsoras o correctoras.
- Establecer el modelo de control del riesgo PLAFT, así como de aquellos indicadores cualitativos y cuantitativos para la realización del *risk assessment*.
- Formular la propuesta del *risk appetite* de PLAFT
- Interpretación del Manual SARLAFT

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)



- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Medios
- Gerente Jurídico
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité)

Invitado Permanente:

Oficial de Cumplimiento Suplente

Frecuencia: Mensual.

2.4.10. Comité Local de Comercialización

Ámbito de aplicación: Función de Cumplimiento y Conducta.

Siguiendo con las políticas corporativas el Comité Local de Comercialización tendrá dos funciones principales que se denominarán Capítulos dentro del mismo Comité. Las Funciones o Capítulos son: Comercialización de Nuevos Productos y Seguimiento de la Comercialización:

2.4.10.1. Comercialización de Nuevos Productos

Naturaleza del Comité:

El Comité Local de Comercialización de Nuevos Productos es el órgano colegiado responsable de las materias relacionadas con la comercialización de los productos y servicios del Banco Santander de Negocios Colombia S.A.:

Funciones:

- Órgano responsable de la comunicación con el Comité Corporativo de Comercialización (en lo sucesivo, “CCC”).
- Responsable de tramitar el procedimiento aprobado corporativamente en el Grupo Santander para la aprobación de un nuevo producto o servicio, coordinando todo el proceso y verificando que cada Área local integrante del mismo ha manifestado su opinión y otorgado las autorizaciones pertinentes.
- Decidir sobre las cuestiones relevantes en materia de conducta que puedan conllevar un potencial riesgo de conducta, legal o reputacional para el Banco Santander de Negocios Colombia S.A. y el Grupo Santander.
- Una vez tramitado un nuevo producto o servicio conforme al procedimiento establecido por el CCC, y antes de proceder a su comercialización, debe solicitar aprobación al CCC.
- Cada Comité Local de Nuevos Productos será el encargado de designar un representante que presente ante el CCC la propuesta concreta para la autorización definitiva del nuevo producto o servicio.
- Corresponde a este Comité el seguimiento de los nuevos productos o servicios aprobados por el CCC y trasladar a este órgano, de forma inmediata, cualquier incidencia que pudiera surgir en su comercialización.

Integrantes:

En la medida en que todas las áreas representativas del Banco están presentes como integrantes, las mismas son responsables de entregar los informes de viabilidad de cada Nuevo Producto. Para el caso del Gerente de Cumplimiento esté entregará el estudio de implicaciones además de lo

referente a prevención de blanqueo de capitales (SARLAFT), los estudios de SARO, FATCA y Volcker Rule.

- Presidente Ejecutivo (Preside el Comité)
- Auditor Interno
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente Global Corporate Banking.
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Gerente Jurídico
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Gerente de Tecnología
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia.
- Gerente de Cumplimiento y Responsable de Riesgo Operativo
- Gerente de Producto (Actúa como Unidad Promotora del Nuevo Producto)

Frecuencia: En función de requerimiento.

2.4.10.2. Seguimiento de la Comercialización

Naturaleza del Comité:

El Comité Local de Comercialización – Seguimiento es el órgano colegiado responsable de las medidas relacionadas con el seguimiento de los productos y servicios en el Banco Santander de Negocios Colombia S.A.:

Funciones:

- Evaluación periódica del riesgo de conducta del Banco Santander de Negocios Colombia S.A. y la efectividad de su gestión.
- Realización de un seguimiento continuado de la situación del riesgo de conducta y reputacional derivado de la comercialización de productos y servicios locales y por tipo de producto, revisando información de productos, de clientes, rentabilidades, concentraciones, evolución de ventas, reclamaciones, litigios, resultados de auditorías, requerimientos de supervisores, entre otras.
- Revisión de los productos y servicios en seguimiento especial, pudiendo proponer medidas concretas: planes de acción con clientes, cambio de clasificación, limitación del público objetivo, descatalogación, entre otras.
- Realización del seguimiento de los proyectos de mejora y de los planes de transformación locales, con especial foco en las medidas correctivas cuando se identifiquen debilidades.
- Realización de un seguimiento del coste de las compensaciones a clientes (por acuerdo o por resolución judicial) y sanciones impuestas por los reguladores en materia de conducta.
- Aprobación de excepciones en la comercialización de productos que no cumplan los requisitos de comercialización aprobados (porcentaje pérdida de capital autorizado, público objetivo, límites de concentración, entre otras).
- Identificación de problemáticas y mejores prácticas de forma transversal en el Banco Santander de Negocios Colombia S.A. para, en su caso, su comunicación y/o establecimiento de planes de acción.
- Validación de los procedimientos aplicables en materia de seguimiento de productos y servicios.

- Presidente Ejecutivo (Preside el Comité)
- Auditor Interno
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Vicepresidente de Global Corporate Banking
- Gerente Jurídico
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia.
- Gerente de Cumplimiento y Responsable de Riesgo Operativo (Secretario del Comité)

Invitados:

Gerente de Producto

Frecuencia: Trimestral

2.4.11. Comités Volcker

Ámbito de aplicación: Función de Cumplimiento y Conducta

2.4.11.1 Comité de Cumplimiento Volcker

El Comité de Cumplimiento Volcker como organismo de Gobierno Corporativo dependerá directamente del Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno, siendo obligatorio para el Secretario del mismo presentar un informe sobre los avances, incidencias y demás temas desarrollados dentro del mismo con la periodicidad definida para el desarrollo de las reuniones del Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno.

Objetivos:

- Apoyar y asesorar al Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno en la definición y evaluación de Volcker Rule y en la determinación de cualquier negociación por cuenta propia (Proprietary Trading) o de Covered Funds.
- Establecer procedimientos escritos y políticas que abordan la gestión de las actividades realizadas en virtud Volcker Rule, y lo concerniente a su cumplimiento.
- Asegurar la existencia de un Programa de Cumplimiento, tanto para Proprietary Trading como para Covered Funds, así como su revisión periódica por parte del Representante Legal y la alta dirección.

Funciones Generales:

- Responsable de la comunicación y el refuerzo de la cultura de cumplimiento.
- Revisar y aprobar el Programa de Cumplimiento escrito, incluyendo establecer procesos documentados para mantener, hacer cumplir, revisar, probar y modificar el Programa de Cumplimiento, de manera periódica, incluyendo:

a) Asegurar que las políticas apropiadas en relación con la gestión de las actividades comerciales y actividades de inversiones de Covered Funds son adoptados;

- b) Velar por la aplicación y el cumplimiento del Programa de Cumplimiento aprobado;
- c) Velar por que se tomen las medidas correctivas eficaces cuando se detectan fallos;
- d) Asegurar que las políticas apropiadas con respecto a la pronta notificación a la gestión adecuada y las advertencias sobre debilidades materiales o deficiencias significativas en el programa de cumplimiento son adoptados;
- e) Asegurar que la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo revise la efectividad del programa de cumplimiento.
 - Responsable de la ejecución y el cumplimiento del programa de cumplimiento y de tomar medidas correctivas cuando corresponda.
 - Establecer los incentivos adecuados y recursos suficientes para apoyar las labores de cumplimiento
 - Habilitar pruebas independientes y de auditoría del programa de cumplimiento de la empresa por personal calificado; e informar a la Junta Directiva sobre la eficacia del programa de cumplimiento, como mínimo, una vez al año. La anterior obligación, la podrá cumplir a través del Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno.
 - El Comité de Cumplimiento de Volcker debe supervisar el cumplimiento del artículo 13 de la Ley BHC y revisar el programa de cumplimiento para el Banco periódicamente e informar a la Junta Directiva a través del Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno, sobre la eficacia del programa de cumplimiento y cuestiones de cumplimiento con una frecuencia adecuada para el tamaño, el alcance y el perfil de riesgo de las actividades comerciales de la entidad bancaria y cubierto las actividades de recaudación o inversiones, que deberán ser al menos anualmente.
 - Tener la autoridad correspondiente y el acceso al personal y la información dentro del Banco, así como a los recursos necesarios para llevar a cabo actividades de vigilancia de forma efectiva.
 - El Comité de Cumplimiento de Volcker tendrá autoridad suficiente para llevar a cabo las responsabilidades de gestión para cada mesa de negociación y para cada unidad de organización dedicada a Covered Funds, en caso que ello aplique.
 - Informar al Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno, los aspectos relevantes del Programa de Cumplimiento y del desarrollo del mismo, en la periodicidad establecida. Dichos informes incluirán, la eficacia del programa de cumplimiento y cuestiones de cumplimiento con una frecuencia adecuada para el tamaño, el alcance y el perfil de riesgo de las actividades comerciales de la entidad bancaria y se cubre las actividades de recaudación o inversiones, que será por lo menos anualmente.

Funciones con respecto a las funciones del Presidente Ejecutivo

- Anualmente, proponer al Presidente Ejecutivo un esquema y contenido de una comunicación dirigida a la organización en relación con la cultura de cumplimiento.
- Proponer al Presidente Ejecutivo el establecimiento de políticas claras con respecto a la gestión de las actividades comerciales del Banco y sus actividades de trading para facilitar el cumplimiento de Volcker.
- Asegurar al Presidente Ejecutivo la eficacia del Programa de Cumplimiento Escrito 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.

Funciones con respecto a las funciones de la Alta Dirección

- Colaborar con la Alta Dirección para llevar a cabo las responsabilidades de gestión para cada mesa de negociación y para cada unidad dentro de la organización dedicada a actividades de Trading.
- Colaborar con la Alta Dirección para que ésta cumpla con los deberes de vigilar el cumplimiento de la sección 13 de la Ley de BHC, y las partes relacionadas dentro de Volcker.

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)
- Auditor Interno
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Medios
- Gerente Jurídico
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia.
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité)

Invitados: Responsables de las áreas involucradas (según cada evento)

Frecuencia: Trimestral

2.4.11.2 Comité de Panel de Métricas

El Comité de Panel de Métricas como organismo de Gobierno Corporativo dependerá directamente el Comité de Cumplimiento Volcker, siendo obligatorio para el Secretario del mismo presentar un informe sobre los avances, incidencias y demás temas desarrollados dentro del mismo con la periodicidad definida para el desarrollo de las reuniones del Comité de Cumplimiento Volcker.

Objetivos:

Servir de apoyo y órgano asesor al Comité de Cumplimiento Volcker en el proceso de seguimiento y revisión de métricas aplicables para el cumplimiento de Volcker Rule.

El seguimiento y revisión de métricas calculadas pueden incluir, pero no se limitan a la evaluación de:

- a) El proceso y los modelos utilizados para recopilar, calcular y evaluar las métricas;
- b) La integridad de los datos recogidos; y
- c) La efectividad de las partes implicadas en el cálculo de los indicadores.

Funciones:

El Panel de Métricas es responsable por la coordinación con los recursos de varias funciones de negocio con el fin de facilitar la necesaria recopilación de datos, cálculo, revisión, seguimiento y presentación de informes con el fin de estar en cumplimiento de Volcker Rule.

- El Panel de Métricas deberá: a) Trabajar dentro de las funciones de negocio que se utilizan para producir, revisar y validar los indicadores y datos de apoyo al negocio;
- Establecer umbrales para el revestimiento de clientes y mediciones RENTD para las respectivas mesas de negociación;
- Asegurar que las políticas y procedimientos relativos a las métricas Volcker son exactos y actualizados;



- Realizar un seguimiento continuo y supervisar el proceso de producción métricas ;
 - Revisar periódicamente las métricas sobre una base mensual;
 - Asegurarse que las métricas y documentación de apoyo se registre correctamente; y
 - Reportar las incidencias encontradas al Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno.
- Integrantes:

Integrantes:

- Vicepresidente de Tesorería
- Gerente de Riesgos de Mercado, Liquidez y Solvencia. (Presidente del Comité)
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Tecnología
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité)
- Analista de Middle Office

Frecuencia: Una vez cada seis (6) semanas.

2.4.12. Comité de Medios y Tecnología

Funciones:

- Responsable de la productividad y calidad de servicio en el país. En este sentido, abarca el desarrollo y funcionamiento de todos los medios: Tecnología y Sistemas, Operaciones, Organización, Activos fijos, Costes, Compras y Proveedores.
- Responsable de impulsar la implantación de todo tipo de medidas, políticas, proyectos y planes de actuación, que contribuyan a mejorar la Eficiencia de la Organización, entendido como la mejora de la productividad, el ahorro y optimización de costes e inversiones, la definición de procesos o la simplificación de los mismos y otros de naturaleza análoga.
- Aportar las líneas generales de actuación, la política y la estrategia en materia de Recursos Directivos y Humanos en el país, en coordinación con la División y el Grupo:
 - Planes de Gestión, Desarrollo y Formación.
 - Clima organizacional.
 - Plan Director de Recursos Humanos, asegurando su alineamiento con el Plan Estratégico del Negocio.

Al interior de este Comité se podrán desarrollar todos los temas relacionados con la gestión de Tecnología del Banco específicamente respecto a los siguientes temas:

Innovación y Tecnología: Preparara las ayudas necesarias para que la Junta Directiva cumpla sus responsabilidades de supervisión con respecto al papel global de la tecnología en las actividades y la estrategia de negocios del Banco, entre otras cosas. También asesora a la Junta Directiva en los temas relacionados con la estrategia de TI, el servicio de TI, el plan anual de sistemas de TI, la estrategia de innovación de TI y la seguridad y riesgos de TI.

Estrategia Digital responsable de ayudar a la Junta Directiva con la estrategia de transformación digital y su hoja de ruta (y seguimiento), los marcos de arquitectura globales y locales, y los diseños principales, los estándares globales y locales (procesos y políticas de TI globales y locales), la revisión y aprobación de proyectos de TI globales (incluido el modelo de financiación/entrega), la supervisión del catálogo de servicios y KPI relacionados con la adopción digital y la validación de las estrategias y planes estratégicos de TI de los distintos países (para garantizar que se ajustan a la estrategia de TI, incluida la transformación digital).

Gestión de la demanda en tecnología: Evaluará la estrategia de TI y la propondrá al Comité de Innovación y Tecnología. También supervisará los elementos de TI esenciales y la calidad del servicio local. Recomendará proyectos de TI y supervisará su entrega e implantación, validará las estrategias de TI y sus planes estratégicos (incluida la transformación digital), y proporcionará información y recomendaciones al Subcomité de Estrategia Digital. El comité de TI supervisará el plan estratégico de TI local. Definirá si los componentes/servicios de TI son globales o locales. Además, supervisará los riesgos tecnológicos y de operaciones del Banco y propondrá iniciativas para mitigarlos. Estas actividades relacionadas con los riesgos se llevarán a cabo respetando los acuerdos de Gobierno de riesgos del Banco.

Integrantes:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité)
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Medios (Secretario del Comité)
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Control de Gestión y Contabilidad
- Gerente de Recursos Humanos

Invitados:

Gerencia de Medios (en función de los temas a tratar)

Frecuencia: Bimestral

2.4.13. Comité de Convivencia Laboral:

El Comité de Convivencia Laboral tiene como objeto conocer y evaluar las quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como la formulación de medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de promover un espacio de trabajo en condiciones dignas.

Frecuencia: Mensual

Funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos.
3. Escuchar a las partes involucradas.
4. Adelantar las reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, garantizando el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo deberá informar a la Alta Dirección.
8. Presentar a la Alta Dirección de la entidad las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité a la Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional y Salud Ocupacional.
10. Elaborar informes trimestrales y anuales de resultados de la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la Alta Dirección.

Inhabilidades:

Cuando un miembro del Comité considere que existen factores que impidan su actuación con autonomía e imparcialidad, deberá ponerlo en conocimiento de los demás miembros del Comité. Quien interponga una queja o cualquiera de los miembros del Comité podrá recusar con argumentos válidos, las razones que a su consideración afecten la autonomía o imparcialidad de alguno de los miembros del Comité para actuar en un caso concreto. Cuando la inhabilidad o recusación sea aceptada por los demás miembros del Comité se inhabilitará al integrante respecto del cual se presentó la recusación o inhabilidad y el Comité dará continuidad al proceso con los miembros restantes, siempre y cuando esté presente la mitad más uno.

Integrantes

El Comité se conforma de acuerdo al artículo tercero de la Resolución 1356 de 2012 y tiene vigencia por dos años a partir de la fecha de su instalación. Los representantes de los trabajadores serán elegidos por votación y mediante escrutinio de acuerdo al procedimiento que considere el Banco. El Banco adelantará los procedimientos necesarios para la designación y elección de los miembros del comité con un mes de antelación respecto de la terminación del periodo del Comité vigente.

2.4.14. Comités de Gastos e Inversiones

Los gastos y las inversiones del Banco serán evaluados y aprobados por Comités dependiendo su cuantía.

2.4.14.1 Comité de Gastos e Inversiones

Funciones

Según el volumen de operaciones aprobar gastos con montos superiores a 15,5 SMLMV.

Integrantes

- Presidente Ejecutivo
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Tesorería
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Gerencia de RRHH y Administración (Secretario)

Frecuencia: En función de la demanda.

2.4.14.2 Comité local de Gastos e Inversiones

Funciones

Aprobar los gastos del Banco con montos inferiores a 15,5 SMLV mensuales.

Integrantes

- Presidente Ejecutivo
- Vicepresidente de Medios
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Gerencia de RRHH y Administración (Secretario)

Frecuencia: En función de la demanda

Requiere quórum del 100% de los miembros para deliberar y decidir y reporta sus operaciones en la siguiente sesión del Comité de Gastos e Inversiones.

2.4.15. Comité de Comité de Riesgo de Modelo

Funciones

Es el responsable de la evaluación, aprobación y ratificación de los Modelos al interior de BSNC.

Integrantes

- CRO Región Andina
- Vicepresidente de Control de Gestión
- Vicepresidente de Medios
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Gerente de Riesgos de Liquidez, Mercado y Solvencia

Asistirá como invitado permanente el Jefe de Gestión y Seguimiento de Riesgos quien hará las veces de secretario del Comité.

Frecuencia: En función de la demanda

El Comité se reunirá al menos una vez al año, o en el momento que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

2.4.16. Comité de Ciberseguridad

Funciones

Este Comité es el responsable de diseñar la estrategia de ciberseguridad que debe evaluar y aprobar la Junta Directiva, así como los criterios de referencia, las políticas y elementos relacionados necesarios para el desarrollo de la política, validar la estrategia de ciberseguridad, supervisar y evaluar la seguridad cibernética, y considerar y adoptar medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las normativas relacionadas con ciberseguridad.

Entre las funciones se encuentran las siguientes:

- Revisar indicadores de Gestión
- Revisar la evolución de las amenazas
- Revisar la evolución de vulnerabilidades
- Realizar el seguimiento a los Proyectos de Ciberseguridad
- Tomar decisiones estratégicas.
- Aprobación de políticas

Integrantes

- CEO del Banco
- VP Medios y Recursos Banco
- CIO Banco (Gerente de Tecnología)



- CRO Región Andina
- CCO Banco (Gerente de Cumplimiento)
- CISO Banco (Gerente de Ciberseguridad) (facilitador)

Frecuencia: Mensual

2.5. REGLAS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS COMITÉS

Particularmente los comités que reportan directamente a la Junta Directiva, que por su naturaleza y por buenas prácticas de gobierno deben ser independientes de la administración del Banco, estarán conformados exclusivamente por miembros de la Junta Directiva pero podrán asistir como invitados funcionarios del Banco que por sus funciones deban informar sobre algún asunto al Banco a decisión del Comité. La Junta Directiva fijará el reglamento de funcionamiento de cada uno de estos comités.

En todos los comités se buscará que en las primeras reuniones de cada año se establezca una agenda anual de reuniones y un temario básico de cada comité, que podrá ser adicionado por los temas que cada Comité desee revisar por el desarrollo del día a día de las operaciones. Existiendo un cronograma anual previo de reuniones, la función de convocatoria será más un recordatorio que una citación.

El Secretario de cada comité hará la convocatoria, utilizando medios que la faciliten de tal suerte que esta sea rápida y fácil. Con la convocatoria remitirá el orden del día propuesto para la reunión y las principales presentaciones que se abordarán. En el caso del Comité de Auditoría la convocatoria se realizará con cinco (5) días de anticipación a la fecha del comité; en el resto de comités se procurará mantener esa misma antelación.

Todos los comités quedarán válidamente constituidos cuando concurren la mayoría simple de los integrantes definidos para cada comité. De manera excepcional para el caso de los Comités de Buen Gobierno (que reportan a la Presidencia Ejecutiva) se podrá reemplazar temporalmente a un miembro por su ausencia temporal por quien designe el comité. El suplente asumirá las funciones del miembro ausente y tendrá las mismas responsabilidades de este durante el tiempo que dure el reemplazo.

En los comités las decisiones se adoptarán por mayoría simple. Para el caso del Comité Ejecutivo de Riesgos, el CRO Región Andina tendrá derecho de veto.

En todos los casos, se dejará constancia de las decisiones de cada comité en actas con numeración consecutiva, firmadas por el Presidente y el Secretario del Comité correspondiente. El acta deberá consignar por lo menos, el orden del día, los asistentes, los comentarios y discusiones de los miembros del comité, así como las decisiones adoptadas.

La Gerencia Jurídica del Banco tendrá la responsabilidad de manejar el archivo y custodia de las actas de Asamblea de Accionistas y Junta Directiva, los Secretarios del resto de comités tendrán las mismas responsabilidades con respecto a cada Comité a su cargo.

Para el archivo, la transmisión de información y la documentación se pueden utilizar medios tanto físicos como electrónicos.

Será responsabilidad de cada Secretario hacer seguimiento a las decisiones de cada comité, llevar al próximo comité el cumplimiento de las mismas e informar al área correspondiente sobre las decisiones que se adopten.

La Auditoría Interna tendrá un doble reporte, de tipo jerárquico frente a la Junta Directiva (a través del Comité de Auditoría) y de tipo funcional frente a la Auditoría del Grupo Santander.

El reporte jerárquico se evidenciará en la medida que el Comité de Auditoría aprobará el plan anual de auditoría que se presente, hará seguimiento a sus recomendaciones y podrá solicitar ajustes a dicho plan; en forma anual el citado Comité evaluará la gestión de la Auditoría Interna y reportará su resultado a la Junta Directiva.

El reporte funcional se materializará al ejecutarse el trabajo anual de auditoría conforme a las directrices, prácticas y reportes de la División de Auditoría Interna del Grupo Santander.

El responsable de Auditoría Interna del Banco será responsable de asegurar que la auditoría interna se desempeñe de manera adecuada y eficaz, planificando y ejecutando los trabajos que se requieran para alcanzar los objetivos de su función, cumpliendo con la metodología corporativa de auditoría interna del Grupo Santander y atendiendo los requerimientos y solicitudes de los organismos reguladores. En aplicación de la metodología corporativa, la Auditoría Interna elaborará anualmente una evaluación de riesgos (*risk assessment*) y una planificación de los trabajos a realizar en el ejercicio. Entre las revisiones ordinarias de auditoría a realizar, cuya frecuencia vendría determinada por el resultado del *risk assessment*, se encontrarán las siguientes:

- Auditoría financiera: revisión de los estados financieros de la entidad y de la gestión de los riesgos de mercado y estructural de balance.
- Auditoría crediticia: revisión de la cartera de la entidad y de la gestión del riesgo de crédito cubriendo los procesos de admisión, seguimiento y recuperaciones, y el nivel de provisiones necesario.
- Auditoría del sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo: revisión del sistema de gestión del riesgo de LA/FT, de las medidas preventivas existentes, de los procedimientos de identificación y análisis de operativa sospechosa, y de comunicación a la autoridad competente.
- Auditoría tecnológica: revisión de la gestión del riesgo tecnológico en los ámbitos de planificación y gestión, desarrollo, producción e infraestructuras y seguridad tecnológicas.
- Otras auditorías resultantes del resultado del *risk assessment* realizado.

Adicionalmente, Auditoría Interna realizaría aquellas otras auditorías regulatorias requeridas por la normativa local (SARO, SARM, SCI, SAC, etc.), de acuerdo con la periodicidad establecida en la misma.

La planificación anual será presentada para su aprobación a la Junta Directiva o a su Comité de Auditoría. Igualmente serán objeto de presentación los resultados globales de su ejecución dentro del informe de gestión anual.

Los informes individuales de auditoría interna resultantes de cada una de las revisiones realizadas se dirigirán, junto con las recomendaciones de auditoría formuladas, directamente al máximo responsable de la Junta Directiva y al de la unidad auditada.

La función de Auditoría Interna en El Banco podrá ser desarrollada por entidades vinculadas al Grupo Santander. Siguiendo prácticas de buen gobierno, le corresponderá a la Junta Directiva nombrar el Auditor Interno.

2.7. ALTA DIRECCIÓN DEL BANCO

Dentro de la estructura, tendrán la Representación Legal del Banco, en la medida que se autorice su posesión por parte de la SFC, los directivos que ocupen los siguientes cargos:

- El Presidente Ejecutivo.
- El Vicepresidente Comercial.
- El Vicepresidente de Medios.

2.7.1 Presidente Ejecutivo

El Presidente Ejecutivo del Banco 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.

2.7.2 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.

2.8. FUNCIÓN DE PRESUPUESTOS Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN

A cargo de la Vicepresidencia de Contabilidad y Control de Gestión, 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.

2.9. 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.

Es el Oficial de Cumplimiento y como tal 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.

2.10. 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.

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 gobierno corporativo. En tal virtud, el SCI adoptado por el Banco se ciñe estrictamente a lo previsto por la Superintendencia Financiera de Colombia 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

El Banco contará con un área de Auditoría Interna cuya actividad independiente se fundamenta en criterios de objetividad de aseguramiento y consulta encargada de desarrollar actividades orientadas a ayudar a la organización a cumplir sus objetivos de gestión del riesgo, control interno, gobierno y cumplir con las funciones establecidas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.3. 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.

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.

Los otros dos ejes de actuación de la política de retribuciones son:

- Involucración de la Junta Directiva, y de los demás miembros de la Alta Dirección y las remuneraciones del resto del colectivo supervisado.
- Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios, dada la importancia que para el Grupo Santander siempre ha tenido una gestión de riesgos rigurosa y una política retributiva congruente con la misma.

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 las normatividad vigente sobre la materia.

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 Santander de Negocios Colombia S.A.

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 incluyan 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 Santander de Negocios Colombia S.A. en los términos del artículo 6.1.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010;
- (iii) Las personas jurídicas en las cuales el Banco Santander de Negocios Colombia S.A. sea beneficiario real del diez por ciento (10%) o más de la participación societaria;



- (iv) La matriz del Banco Santander de Negocios Colombia S.A., 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 Santander de Negocios Colombia S.A., 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.

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.

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 Operativo. En esa medida las personas que desarrollan las actividades de riesgo mencionadas en el Banco tienen un reporte funcional al CRO. El CRO tiene un mandato específico para desarrollar la función de gestión de riesgos tanto para el Banco como para las unidades del Grupo Santander en la República del Perú.

El Banco ha adaptado los Manuales para la Administración de los distintos riesgos a los cuales se encuentra expuesto, tales como:

- Manual para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT
- Manual para la Administración del Riesgo de Crédito – SARC
- Manual para la Administración del Riesgo de Contraparte – SARCP
- Manual para la Administración del Riesgo de Liquidez – SARL
- Manual para la Administración del Riesgo de Mercado – SARM
- Manual para la Administración del Riesgo Operativo – SARO

Adicionalmente, el Banco ha establecido las siguientes políticas especiales para la Administración del Riesgo de Conglomerados y del Riesgo de Crédito.

7.1. POLÍTICAS ESPECIALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CONGLOMERADOS

La Junta Directiva del Banco adopta las siguientes políticas básicas para el manejo del riesgo de conglomerados, entendiéndose por tal, el riesgo que se genera en las operaciones activas, pasivas o neutras que se realizan entre el Banco y compañías o personas que de alguna forma encuadran en la noción de “vinculadas” con el Grupo Santander detalladas en el numeral 5.4 del presente Manual:

- La Junta delegará en el Comité de Auditoría, el seguimiento, verificación e implementación de los procedimientos relacionados con el citado riesgo.
- El Comité de Auditoría deberá tener en cuenta que los procedimientos que se le presenten se ajusten básicamente a las siguientes directrices:
 - Las operaciones siempre se deben realizar en condiciones de mercado.
 - Las operaciones se deben realizar de manera transparente con ajuste a las reglamentaciones locales para esta clase de asuntos y con difusión al público, cuando se trate de operaciones relevantes o materiales.
 - Se someterá a aprobación previa de la Junta Directiva las operaciones intra-grupo relevantes o que se consideren materiales frente al balance del Banco.
 - Las operaciones que correspondan a operaciones masivas que el Banco realice por igual con cualquier persona o cliente, sin importar que sea o no del Grupo Santander, tales como la apertura de una cuenta corriente o una cuenta de ahorros, no requerirá de aprobación previa de la Junta Directiva.

7.2. REGLAS ESPECIALES PARA EL MANEJO DEL RIESGO DE CRÉDITO

El régimen legal colombiano establece un esquema especial para el otorgamiento de créditos o en general, de operaciones activas, a favor de accionistas, administradores, directivos, familiares y empresas vinculadas.

El artículo 122 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero señala las limitaciones que debe tener en cuenta cada establecimiento de crédito en este tipo de operaciones. Para tales efectos, además de lo previsto en el Manual Corporativo de Riesgos, la lista con los miembros de Junta Directiva, Representantes Legales, familiares de unos y otros, empresas del Grupo y empresas vinculadas con los directores, se actualizará cada vez que se produzca una novedad o nombramiento que amerite su actualización.

Cuando se produzca un cambio en este grupo de personas naturales o jurídicas, la Gerencia Jurídica será la responsable de informar al área que determine el área de riesgos sobre:

Miembros de Junta Directiva, Representantes Legales.

- Tipo de Identificación (Cédula, Cédula de Extranjería, Pasaporte).
- Número de Identificación.
- Nombre.
- Calidad (Representante Legal, Miembro Junta, Familiar).

Familiares.

- Tipo de Identificación del Familiar.
- Número de Identificación del Familiar.
- Nombre del Familiar.
- Pariente de (Nombre del Miembro de Junta Directiva o Representante Legal).

El listado de empresas del Grupo Santander será tomado por la Gerencia de Riesgos de Crédito del Informe o Memoria Anual que prepara el Banco Santander, S.A., entidad española, que en los Anexos de sus memorias detalla las entidades dependientes de dicho banco para efectos de su consolidación. Dicho anexo se incorpora al presente Manual como Anexo 4.

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.

IX. ADHESIÓN DE PROTOCOLOS

9.1. ADOPCIÓN DE FATCA Y CRS

El Banco, acogerá y atenderá los lineamientos del “*Foreign Account Tax Compliance Act*”, que obliga a las instituciones financieras (“FFIs”) a reportar directamente las cuentas financieras de contribuyentes de los EEUU, o sobre entidades en que contribuyentes de EEUU tengan una participación sustancial, así como los lineamientos del “*Common Reporting Standard*” adoptado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE

Así, entre otros aspectos, las normas de Governance del Banco deberán propender por realizar ciertos procedimientos de identificación y debida diligencia de sus clientes, más allá de la labor usual y acostumbrada derivada del “*Know your Costumer – KYC*”; hacer reportes a las autoridades de EEUU, retener y girar los pagos cuando haya lugar a ello, etc.

Para este efecto, y atendiendo los principios de finalidad acceso y circulación restringida, libertad y confidencialidad de los Datos Personales, establecidos en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 el Banco: (i) solicitará a sus clientes la autorización previa y expresa para suministrar a tales autoridades, únicamente la información que de acuerdo con la normatividad vigente pueda ser transferida a terceros países; e (ii) informará, también de manera previa y expresa a sus clientes, la finalidad de dicha autorización, indicando de manera detallada a quiénes será suministrada su información personal, así como el propósito u objetivo.

9.2. ADHESIÓN - GUÍA DE LA EBA SOBRE GOBIERNO INTERNO (GL44)

El Banco, como entidad que forma parte del Grupo Santander, adhiere al presente Manual los principios de la Guía de la EBA - Autoridad Bancaria Europea - sobre Gobierno Interno (GL44). La cual tiene como finalidad hacer que las entidades se vuelvan resistentes frente a condiciones del mercado adversas, contribuyendo así a la estabilidad del Sector Financiero.

La Guía de la EBA - sobre Gobierno Interno (GL44) - se incorpora al presente Manual como Anexo 5.

**ANEXO No. 3: Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y
Financiación del Terrorismo - SARLAFT**

ANEXO No. 4: Sociedades a nivel mundial que hacen parte del Grupo Santander
I. Entidades dependientes del Banco Santander, S.A.

	Sociedad	Domicilio
1	2 & 3 Triton Limited	Reino Unido
2	A & L CF (Jersey) Limited	Jersey
3	A & L CF December Limited	Reino Unido
4	Abbey Covered Bonds LLP	Reino Unido
5	Abbey National International Limited	Jersey
6	Abbey National Property Investments	Reino Unido
7	Abbey National Treasury Services Overseas Holdings	Reino Unido
8	Abbey National Treasury Services plc	Reino Unido
9	Alliance & Leicester Commercial Bank plc	Reino Unido
10	Alliance & Leicester Limited	Reino Unido
11	Alliance & Leicester Personal Finance Limited	Reino Unido
12	Altamira Santander Real Estate, S.A.	España
13	Atlantys Espacios Comerciales, S.A.	España
14	Aviación Antares, A.I.E.	España
15	Aviación Centaurus, A.I.E.	España
16	Aviación Intercontinental, A.I.E.	España
17	Aviación RC II, A.I.E.	España
18	Aviación Regional Cántabra, A.I.E.	España
19	Aviación Scorpius, A.I.E.	España
20	Aviación Tritón, A.I.E.	España
21	Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	Brasil
22	Banco PSA Italia S.p.a.	Italia
23	Banco Bandepe S.A.	Brasil
24	Banco Bonsucesso Consignado S.A.	Brasil
25	Banco de Albacete, S.A.	España
26	Banco de Asunción, S.A. en liquidación voluntaria	Paraguay
27	Banco Madasant - Sociedade Unipessoal, S.A.	Portugal
28	Banco Santander - Chile	Chile
29	Banco Santander (Brasil) S.A.	Brasil
30	Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México	México
31	Banco Santander (México), S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México como Fiduciaria Fideicomiso 100740	México
32	Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá
33	Banco Santander (Suisse) SA	Suiza
34	Banco Santander Bahamas International Limited	Bahamas
35	Banco Santander Consumer Portugal, S.A.	Portugal
36	Banco Santander de Negocios Colombia S.A.	Colombia
37	Banco Santander International	Estados Unidos
38	Banco Santander Perú S.A.	Perú
39	Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico
40	Banco Santander Río S.A.	Argentina

41	Banco Santander Totta, S.A.	Portugal
42	Banco Santander, S.A.	Uruguay
43	Banif International Bank, Ltd.	Bahamas
44	Bank Zachodni WBK S.A.	Polonia
45	BRS Investments S.A.	Argentina
46	BST International Bank, Inc.	Puerto Rico
47	BZ WBK Asset Management S.A.	Polonia
48	BZ WBK Finanse Sp. z o.o.	Polonia
49	BZ WBK Leasing S.A. CAPB Limited	Polonia
50	CAPB Limited	Reino Unido
51	Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey
52	Cartera Mobiliaria, S.A., SICAV	España
53	Casa de Bolsa Santander, S.A. de C.V., Grupo Financiero Santander México	México
54	Cater Allen Limited	Reino Unido
55	Cavalsa Gestión, S.A.	España
56	CCAP Auto Lease Ltd.	Estados Unidos
57	Central Eólica Inhambu S.A.	Brasil
58	Central Eólica Tamanduá Mirim S.A.	Brasil
59	Certidesa, S.L.	España
60	Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	Estados Unidos
61	Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding 2 LLC	Estados Unidos
62	Compagnie Generale de CREDIT AUS PARTICULARIES Credipar S.A.	Francia
63	Compagnie Pour la Location de Vehicules – CLV	Francia
64	Desarrollo Urbano de Patraix, S.A.	España
65	Drive Auto Receivables Trust 2015-A	Estados Unidos
66	Drive Auto Receivables Trust 2015-B	Estados Unidos
67	Drive Auto Receivables Trust 2015-C	Estados Unidos
68	Drive Auto Receivables Trust 2015-D	Estados Unidos
69	Financiera El Corte Inglés. E.F.C., S.A.	España
70	Fuencarral Agrupanorte, S.L.	España
71	Geoban, S.A. España	España
72	Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A.	Brasil
73	Global Carihuela, S.A.	España
74	Hipototta No. 4 FTC	Portugal
75	Hipototta No. 5 FTC	Portugal
76	Ingeniería de Software Bancario, S.L.	España
77	Inmo Francia 2, S.A.	España
78	Isban Chile S.A.	Chile
79	Isban México, S.A. de C.V.	México
80	Isban U.K., Ltd.	Reino Unido
81	La Vital Centro Comercial y de Ocio, S.L.	España
82	Laparanza, S.A.	España

83	Lease_Totta No. 1 Limited	Portugal
84	Luri 1, S.A.	España
85	Luri 6, S.A.	España
86	Metroparque, S.A.	España
87	Metropolitana Castellana, S.L.	España
88	Metrovacesa Alquileres Urbanos, S.L. Unipersonal	España
89	Metrovacesa Inmuebles y Promociones, S.L.	España
90	Metrovacesa, S.A.	España
91	Naviera Trans Iron, S.L.	España
92	Naviera Trans Wind, S.L.	España
93	Norbest AS	Noruega
94	Novimovest – Fundo de Investimento Imobiliário	Portugal
95	Oildor, S.A.	España
96	Open Bank, S.A.	España
97	Optimal Investment Services SA	Suiza
98	Optimal Multiadvisors Ltd / Optimal Strategic Series (consolidado)	Bahamas
99	Paseo Comercial Carlos III, S.A.	España
100	PBE Companies, LLC	Estados Unidos
101	Pentapolitano, S.L.	España
102	Produban Servicios Informáticos Generales, S.L.	España
103	Promociones Vallebramen, S.L.	España
104	PSA Finance Suisse, S.A.	Suiza
105	PSA Finance UK Limited	Reino Unido
106	PSA Financial Services Spain, E.F.C., S.A.	España
107	PSA Lion Deutschland GmbH	Alemania
108	Punta Lima, LLC	Estados Unidos
109	Riobank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay
110	Sadorma 2003, S.L.	España
111	Santander Agente de Valores Limitada	Chile
112	Santander Ahorro Inmobiliario 2 S.I.I., S.A.	España
113	Santander Asset Finance (December) Limited	Reino Unido
114	Santander Asset Finance plc	Reino Unido
115	Santander Asset Management - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Portugal
116	Santander BanCorp	Puerto Rico
117	Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas
118	Santander Bank, National Association	Estados Unidos
119	Santander Benelux, S.A./N.V.	Bélgica
120	Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.	Brasil
121	Santander Brasil, EFC, S.A.	España
122	Santander Capitalização S.A.	Brasil
123	Santander Carbón Finance, S.A.	España
124	Santander Cards Limited	Reino Unido
125	Santander Cards UK Limited	Reino Unido
126	Santander Consumer (UK) plc	Reino Unido
127	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	Estados Unidos

128	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B1 LLC	Estados Unidos
129	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Estados Unidos
130	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Estados Unidos
131	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-L1 LLC	Estados Unidos
132	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B1 LLC	Estados Unidos
133	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-L1 LLC	Estados Unidos
134	Santander Consumer Bank AG	Alemania
135	Santander Consumer Bank AS	Noruega
136	Santander Consumer Bank GmbH	Austria
137	Santander Consumer Bank S.A.	Polonia
138	Santander Consumer Bank S.p.A.	Italia
139	Santander Consumer Chile S.A.	Chile
140	Santander Consumer Credit Funding 3 LLC	Estados Unidos
141	Santander Consumer Credit Funding I LLC	Estados Unidos
142	Santander Consumer Credit Services Limited	Reino Unido
143	Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda
144	Santander Consumer Finance Oy	Finlandia
145	Santander Consumer Finance, S.A.	España
146	Santander Consumer France, S.A.S.	Francia
147	Santander Consumer Funding 3 LLC	Estados Unidos
148	Santander Consumer Funding 5 LLC	Estados Unidos
149	Santander Consumer Holding GmbH	Alemania
150	Santander Consumer Leasing GmbH	Alemania
151	Santander Consumer Receivables 10 LLC	Estados Unidos
152	Santander Consumer Receivables 11 LLC	Estados Unidos
153	Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos
154	Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos
155	Santander Consumer Receivables 9 LLC	Estados Unidos
156	Santander Consumer Renting, S.L.	España
157	Santander Consumer USA Holdings Inc.	Estados Unidos
158	Santander Consumer USA Inc.	Estados Unidos
159	Santander Consumer, EFC, S.A.	España
160	Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R. Grupo Financiero Santander México	México

161	Santander Corredora de Seguros Limitada	Chile
162	Santander Corredores de Bolsa Limitada	Chile
163	Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.	Brasil
164	Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-5	Estados Unidos
165	Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-6	Estados Unidos
166	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-1	Estados Unidos
167	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-2	Estados Unidos
168	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-3	Estados Unidos
169	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-4	Estados Unidos
170	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-5	Estados Unidos
171	Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-A	Estados Unidos
172	Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-1	Estados Unidos
173	Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-2	Estados Unidos
174	Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-3	Estados Unidos
175	Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-1	Estados Unidos
176	Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-2	Estados Unidos
177	Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-3	Estados Unidos
178	Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-4	Estados Unidos
179	Santander Drive Auto Receivables Trust 2015-5	Estados Unidos
180	Santander Energías Renovables I, SCR de Régimen Simplificado, S.A.	España
181	Santander Equity Investments Limited	Reino Unido
182	Santander Factoring S.A.	Chile
183	Santander Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	España
184	Santander Financial Exchanges Limited	Reino Unido
185	Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico
186	Santander Fintech Limited	Reino Unido
187	Santander Fundo de Investimento Amazonas Multimercado Crédito Privado Investimento no Exterior	Brasil
188	Santander Fundo de Investimento Diamantina Multimercado Crédito Privado Investimento no Exterior	Brasil
189	Santander Fundo de Investimento em Cotas de Fundos de Investimento Contract i Referenciado DI	Brasil
190	Santander Fundo de Investimento Financial Curto Plazo	Brasil

191	Santander Fundo de Investimento Guarujá Multimercado Crédito Privado Investimento no Exterior	Brasil
192	Santander Fundo de Investimento Renda Fixa Capitalization	Brasil
193	Santander Fundo de Investimento SBAC Referenciado di Crédito Privado	Brasil
194	Santander Fundo de Investimento Unix Multimercado Crédito Privado	Brasil
195	Santander Global Facilities, S.A. de C.V.	México
196	Santander Global Facilities, S.L.	España
197	Santander Global Property, S.L.	España
198	Santander Global Sport, S.A.	España
199	Santander Hipotecario, S.A. de C.V., SOFOM, E.R. Grupo Financiero Santander México	México
200	Santander Holding Vivienda, S.A. de C.V.	México
201	Santander Holdings USA, Inc.	Estados Unidos
202	Santander Insurance Agency, U.S., LLC	Estados Unidos
203	Santander Insurance Holding, S.L.	España
204	Santander Insurance Services UK Limited	Reino Unido
205	Santander Investment Bank Limited	Bahamas
206	Santander Investment Bolsa, Sociedad de Valores, S.A. Unipersonal	España
207	Santander Investment Chile Limitada	Chile
208	Santander Investment Securities Inc.	Estados Unidos
209	Santander Investment, S.A.	España
210	Santander Lease, S.A., E.F.C.	España
211	Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil	Brasil
212	Santander Lending Limited	Reino Unido
213	Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico
214	Santander Participações S.A.	Brasil
215	Santander Private Banking Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	España
216	Santander Private Banking s.p.a.	Italia
217	Santander Private Banking UK Limited	Reino Unido
218	Santander Real Estate, S.G.I.I.C., S.A.	España
219	Santander S.A. - Serviços Técnicos, Administrativos e de Corretagem de Seguros	Brasil
220	Santander Securities LLC	Puerto Rico
221	Santander Securities Services Brasil Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil
222	Santander Securities Services Brasil Participacoes, S.A.	Brasil
223	Santander Securities Services S.A.	España
224	Santander Seguros y Reaseguros, Companhia Aseguradora, S.A.	España
225	Santander Totta Seguros, Companhia de Seguros de Vida, S.A.	Portugal
226	Santander UK Group Holdings plc	Reino Unido
227	Santander UK Investments	Reino Unido
228	Santander UK plc	Reino Unido
229	Santander Vivienda, S.A. de C.V. SOFOM, E.R. Grupo Financiero Santander México	México
230	Santusa Holding, S.L.	España
231	Scottish Mutual Pensions Limited	Reino Unido
232	Services and Promotions Miami LLC	Estados Unidos

		Unidos
233	Sheppards Moneybrokers Limited	Reino Unido
234	Shiloh III Wind Project, LLC	Estados Unidos
235	SIAF LLC	Estados Unidos
236	Société Financière de Banque - SOFIB	Francia
237	Socur, S.A.	Uruguay
238	Sol Orchard Imperial 1 LLC	Estados Unidos
239	Sovereign Lease Holdings, LLC	Estados Unidos
240	Sovereign Precious Metals, LLC	Estados Unidos
241	Sovereign Securities Corporation, LLC	Estados Unidos
242	Taralga Holding Land Trust	Australia
243	Totta & Açores Inc.	Estados Unidos
244	Totta (Ireland), PLC	Irlanda
245	Totta Urbe - Empresa de Administração e Construções, S.A.	Portugal
246	Varitelia Distribuciones, S.L.	España
247	Vertiarama, S.L.	España
248	Vista Desarrollo, S.A. SCR	España
249	Wallcesa, S.A.	España

II. Sociedades de las que el Grupo posee más del 5%, Entidades asociados al Grupo Santander y Entidades Multigrupo

	Sociedad	Domicilio
1	Aegon Santander Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	España
2	Aegon Santander Portugal Não Vida - Companhia de Seguros, S.A.	Portugal
3	Aegon Santander Portugal Vida - Companhia de Seguros Vida, S.A.	Portugal
4	Aegon Santander Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	España
5	Aguas de Fuensanta, S.A.	España
6	Allfunds Bank International S.A.	Luxemburgo
7	Allfunds Bank, S.A.	España
8	Attijariwafa Bank Société Anonyme (consolidado)	Marruecos
9	Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva BZ WBK S.A.	Polonia
10	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	Polonia
11	Banco Internacional da Guiné-Bissau, S.A.	Guinea Bissau
12	Banco RCI Brasil S.A.	Brasil
13	Bank of Beijing Consumer Finance Company	China
14	Bank of Shanghai Co., Ltd. (consolidado)	China
15	Brendenbury, S.L.U.	España
16	BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.	Polonia
17	BZ WBK-Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A.	Polonia
18	CNP Santander Insurance Europe Designated Activity Company	Irlandia

19	CNP Santander Insurance Life Designated Activity Company	Irlandia
20	Companhia de Crédito, Financiamento e Investimento RCI Brasil	Brasil
21	Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (consolidado)	España
22	Cubico Sustainable Investments Holdings Limited (consolidado)	Reino Unido
23	Federal Home Loan Bank of Pittsburgh	Estados Unidos
24	Federal Reserve Bank of Boston	Estados Unidos
25	Fortune Auto Finance Co., Ltd	China
26	Friedrichstrasse, S.L.	España
27	Gire S.A.	Argentina
28	Hyundai Capital UK Limited	Reino Unido
29	Imperial Holding S.C.A.	Luxemburgo
30	Inbond Inversiones 2014, Estudios S.L.	España
31	Inversiones ZS América mobiliaria e Dos Ltda	Chile
32	Inversiones ZS América SpA	Chile
33	Konecta Bto, S.L.	España
34	Monitise PLC (consolidado)	Reino Unido
35	Norchem Holdings e Negócios S.A.	Brasil
36	Parques Empresariales Gran Europa, S.A. (consolidado)	España
37	POLFUND - Fundusz Porb cze Kredytowych S.A.	Polonia
38	PSA Insurance Europe Limited	Malta
39	PSA Life Insurance Europe Limited	Malta
40	Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.U.	España
41	Retama Real Estate, S.A.	España
42	Rio Alto Gestão de Servicios Créditos e Participações, S.A.	Brasil
43	Route 66 Wind Power LLC	Estados Unidos
44	Santander Ahorro Inmobiliario 1, S.I.I., S.A.	España
45	Santander Asset Management S.A. Administradora General de Gestora de Fondos	Chile
46	Santander Asset Management UK Limited	Reino Unido
47	Santander Asset Management, S.A., S.G.I.I.C.	España
48	Santander Brasil Asset Management Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Brasil
49	Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.	Brasil
50	Santander Elavon Merchant Services Entidad Servicios de Pago, S.L.	España
51	Santander Pensiones, S.A., E.G.F.P.	España
52	Saudi Hollandi Bank (consolidado)	Arabia Saudí
53	Sociedad de Gestión de Ativos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A.	España
54	Stephens Ranch Wind Energy Holdco LLC (consolidado)	Estados Unidos
55	Tecnologia Bancária S.A.	Brasil
56	Teka Industrial, S.A. (consolidado)	España
57	Transbank S.A.	Chile
58	Transolver Finance EFC, S.A.	España
59	U.C.I., S.A.	España
60	Unicre-Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Portugal

61	Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., EFC	España
62	Uro Property Holdings b SOCIMI, S.A.	España
63	Webmotors S.A.	Brasil
64	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdencia S.A.	Brasil
65	Zurich Santander Brasil Seguros S.A.	Brasil
66	Zurich Santander Holding (Spain), S.L.	España
67	Zurich Santander Seguros Argentina S.A.	Argentina
68	Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.	Chile
69	Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.	Chile
70	Zurich Santander Seguros México, S.A.	México
71	Zurich Santander Seguros Uruguay, S.A.	Uruguay

III. Sociedades dependientes emisoras de acciones y participaciones preferentes

	Sociedad	Domicilio
1	Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey
2	Emisora Santander España S.A. Unipersonal	España
3	Santander Emisora 150, S.A. Unipersonal	España
4	Santander Finance Capital, S.A. Unipersonal	España
5	Santander Finance Preferred, S.A. Unipersonal	España
6	Santander International Preferred, S.A. Unipersonal	España
7	Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos
8	Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán

CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
1	25/07/2013	Versión Inicial	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 1
2	27/11/2013	Adopción Guía EBA	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 4
3	20/05/2015	Creación Comité Volcker Rule	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 22
4	16/12/2015	Alcance del Comité de Comercialización	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 29
5	28/09/2017	Actualización	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No.
6	25/04/2018	1. 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
7	29/08/2018	Comité de Modelos	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 65
8	26/09/2018	Comité de Ciberseguridad	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 66
9	31/10/2018	Frecuencia ALCO y Comité de Riesgos	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 67