



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 de Grupo Santander.

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

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. EL GRUPO SANTANDER: MISIÓN Y VISIÓN

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

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

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

1.2. INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Manual 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.
- Código de Conducta en los Mercados de Valores del Grupo Santander.
- Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Demás manuales que contengan normas y políticas del Banco en relación con sus reglas de gobierno.

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

1.3 ALCANCE DEL 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.

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

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

2.2.1. Composición y Funciones Generales

Conforme se detalla en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva del Banco está integrada por no menos de cinco (5) Directores Principales, ni más de diez (10) Directores Principales, según determine la Asamblea de Accionistas. 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. Al instalarse la Junta Directiva, nombrará de su seno un Presidente y un Vicepresidente.

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

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

2.2.2. Funciones específicas de la Junta Directiva

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

a. Funciones establecidas en los Estatutos Sociales

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

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

b. Funciones respecto de la Estructura y capital del Banco

Corresponde a la Junta Directiva:

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

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

Corresponde a la Junta Directiva:

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

d. Funciones respecto de Puestos clave del Banco:

Corresponde a la Junta Directiva:

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

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

Corresponde a la Junta Directiva:

La Junta Directiva del Banco es responsable de la estrategia, desempeño y control interno

de la entidad, por lo cual asumirá las funciones que legalmente le correspondan, en particular las previstas en la Circular Básica Jurídica a saber:

- 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.

f. Funciones respecto de la administración de riesgos

Corresponde a la Junta Directiva:

En materia de los Sistemas de Administración de Riesgos de Crédito, de Mercado, de Liquidez, de Riesgo Operacional 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.

g. Funciones derivadas de la regulación Volcker

Corresponde a la Junta Directiva:

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

2.3. 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

Descripción

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; se compondrá exclusivamente de miembros independientes.

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

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

Composición

(3) miembros independientes de la Junta Directiva, uno de los cuales presidirá el Comité quien no podrá ser el Presidente de la Junta ni de otro Comité. El Comité se reunirá todas las veces que sea necesario, con un mínimo de cuatro ocasiones al año.

Como Invitados permanentes asistirán:

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

Periodicidad

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

Funciones

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

- Aprobar la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.
- Señalar las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.
- Evaluar la estructura de control interno de la entidad estableciendo si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
- Velar que los administradores suministren la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
- Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
- Diseñar, implementar y evaluar programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta, la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.
- Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna u órgano que haga sus veces, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.
- Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la entidad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, por lo menos cada tres (3) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente, y presentar a la Junta Directiva

un informe sobre los aspectos más importante de la gestión realizada.

- Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos, contraloría, contralor normativo u otros órganos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la junta directiva u órgano equivalente, en relación con el SCI.
- Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
- Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
- Presentar al máximo órgano social, por conducto de la junta directiva, los candidatos para ocupar el cargo de revisor fiscal, sin perjuicio del derecho de los accionistas de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del comité será recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del máximo órgano social los resultados del estudio efectuado.
- Aprobación del Estatuto Local de Auditoría Interna.
- Aprobación y Seguimiento del Plan Anual de Auditoría.
- Tomar las medidas oportunas en las incidencias detectadas por Auditoría que no se resuelvan adecuadamente en los plazos establecidos.
- Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar al máximo órgano social respecto al funcionamiento del SCI, el cual deberá incluir entre otros aspectos:
 - Las políticas generales establecidas para la implementación del SCI de la entidad.
 - El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
 - Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría.
 - Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros temas aquellos que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión.
 - Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas, cuando sea del caso.
 - La evaluación de la labor realizada por la Auditoría Interna, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados.
- Las demás que le fije la Junta Directiva, en su reglamento interno.

Funciones Específicas derivadas del cumplimiento de Volcker Rule:

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

El Comité de Auditoría informará a la Junta Directiva de sus actividades y deberá contar con el apoyo de la Secretaria General del Banco, en la secretaría del Comité.

2.3.2. Comité de Riesgos

Descripción:

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

Composición

El comité se compondrá de 3 miembros de la Junta Directiva.

Será presidido por un Miembro Independiente y contará con mayoría de Miembros Independientes de la Junta Directiva, con experiencia en materias y prácticas de gestión de riesgos.

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

Asistirán como invitados permanentes:

- Director Corporativo de la Región Andina y Uruguay.
- Presidente Ejecutivo del Banco.
- CRO
- Gerente de Riesgo de Crédito (Secretario del Comité).
- Head de Riesgos No Financieros.
- Gerente de Enterprise Risk Management.
- Jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez.
- Representantes de Auditoría Interna del Banco.

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

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

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

Quorum:

El quórum mínimo para sesionar en una reunión será la mitad más uno de sus miembros principales (integrantes).

Periodicidad:

Bimestral.

Funciones:

- Proponer a la Junta Directiva el Apetito de Riesgo del Banco.
- Aprobar la estrategia, procedimientos y sistemas de los distintos tipos de Riesgo.
- Analizar y valorar la gestión ordinaria del riesgo en la sociedad, en términos de límites, perfil de riesgo (pérdida esperada), rentabilidad, y mapa de capitales (capital en riesgo).
- Analizar y evaluar los sistemas y herramientas de control de riesgos de la sociedad.
- Elevar a la Junta Directiva las propuestas de normas de delegación para la aprobación de los distintos tipos de riesgo que correspondan asumir a ésta o a otros niveles inferiores de la

organización.

- Informar a la Junta Directiva sobre las operaciones que ésta deba autorizar, cuando las mismas sobrepasen las facultades otorgadas a otros niveles de la sociedad.
- Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos y un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos a ese perfil.
- Gestionar las exposiciones con los distintos clientes, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo, incluyendo, entre otras, las siguientes funciones:
 - Aprobar y, en su caso, validar, límites globales por tipo de riesgo (crédito, mercado, liquidez y operacional) dentro del apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva.
 - Aprobar y, en su caso, validar, ventas de cartera o de activos crediticios individuales.
 - Seguimiento de límites y posiciones, de eventos presentados, de medidas preventivas y correctivas y de iniciativas de control de los distintos tipos de Riesgo.
- Aprobar los Procedimientos y Manuales Operativos de Riesgos locales, garantizando que todo se realice bajo las políticas y los límites aprobados por las Comisiones Corporativas respectivas del Grupo Santander.
- 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.

Descripción

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

Composición

Estará integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, dos de ellos independientes. Entre los miembros se designará un Presidente.

Periodicidad

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

Asistirán como invitados permanentes:

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

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

Funciones relacionadas con Cumplimiento Regulatorio:

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

- Informar al menos semestralmente, a través de su Presidente, a la Junta Directiva al menos, un resumen de las actuaciones llevadas a cabo desde el informe anterior, en el que se señalarán también las actuaciones que pudieran haber iniciado los organismos con competencias en el Mercado de Valores y una descripción de las actividades de formación e información de las Personas Sujetas en relación con los Códigos de Conducta.
- Cumplir y hacer cumplir las reglas del Código de Conducta y demás normativa complementaria, actual o futura, relativa a la disciplina de los Mercados de Valores; establecer y desarrollar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los Códigos de Conducta, así como interpretar, gestionar y supervisar las normas de actuación contenidas en el mismo y resolver los conflictos que su aplicación pudieran plantear.
- Establecer la adecuada coordinación con otras entidades del Grupo Santander en los aspectos relativos a los Códigos de Conducta.
- Régimen sancionador y funciones disciplinarias: es competente para examinar y sancionar las infracciones cometidas mediante el incumplimiento de los Códigos de Conducta.
- Revisar los eventos y situaciones relevantes de los riesgos de Cumplimiento y Conducta, las medidas adoptadas y su efectividad, y proponer cuando sea necesario, su escalado o traslado.
- Establecer y evaluar las medidas correctivas cuando se identifiquen riesgos en esta materia en el Banco, ya sea por debilidades en la gestión y control establecidos, o por la aparición de nuevos riesgos.
- Seguir las nuevas regulaciones que aparezcan o las que se modifiquen, así como establecer su ámbito de aplicación en el Grupo y en su caso, las medidas de adaptación o mitigación necesarias.
- Establecer el modelo de control del riesgo de Cumplimiento y Conducta, así como de aquellos indicadores cualitativos y cuantitativos para la realización del risk assessment de Cumplimiento.
- Las relacionadas con el Sistema de Atención al Cliente – SAC – en los términos de Capítulo VIII de este Manual.
- Hacer seguimiento a los temas de Protección de Datos Personales.
- Hacer seguimiento a los temas de FATCA.
- Hacer seguimiento a los temas de CRS.

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

- Inspecciones y requerimientos especiales de los Supervisores.
- Reportes a los reguladores sobre riesgos de cumplimiento a infracciones graves.
- Demandas materiales contra el Banco o amenazas de demanda.
- Despidos debidos a infracciones graves o reincidentes.
- Multas y sanciones impuestas por los reguladores.
- Modificaciones normativas que afecten a las actividades de negocio u obligaciones de reporte.
- Situaciones de conflictos o potenciales conflictos de interés.
- Propuestas de modificaciones de Códigos de Conducta y nuevas normas y procedimientos específicos.
- Recomendaciones de 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 reportada con anterioridad.
- Recibir el informe del Secretario del Comité de Cumplimiento Volcker y pronunciarse sobre el mismo. De igual forma, deberá mantener informada a la Junta Directiva sobre el mencionado informe.
- Los proyectos corporativos de tipo regulatorio, tales como Fatca, CRS, etc.

Funciones relacionadas con la regulación Volcker:

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

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

2.3.4. Comité de Nombramientos

Descripción

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

Composición

Se compondrá por tres Miembros de la Junta Directiva sin vínculo laboral con el Banco siendo mayoría Miembros Independientes de la Junta Directiva. Se recomienda que esté presidida por un Miembro Independiente de la Junta Directiva. Los Miembros serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materias relacionadas.

Periodicidad

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

Se recomienda que esté presidida por un Miembro Independiente de la Junta Directiva. Los Miembros serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materias relacionadas.

Funciones

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

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

2.3.5 Comité de Retribuciones:

Descripción

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

Composición

Se compondrá de tres Miembros de la Junta Directiva sin vínculo laboral con el Banco, siendo la mayoría Miembros Independientes.

Periodicidad

Se reunirá todas las veces que sea necesario, con un mínimo de dos ocasiones al año. Será presidido por un Miembro Independiente de la Junta Directiva. Los Miembros del Comité serán nombrados en función de sus conocimientos y experiencia en materias relacionadas.

Funciones

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

El Comité de Retribuciones informará a la Junta Directiva sobre sus actividades, y deberá contar con el apoyo de un equipo, de la Secretaria General o, de considerarse conveniente, de un área de apoyo a la Junta Directiva.

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.

Descripción

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.

Composición

- Presidente Ejecutivo (Presidente del comité).
- Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial (segmento correspondiente).
- Vicepresidente CIB.
- Vicepresidente Banca Consumo y Transformación Digital.
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- Vicepresidente de Tesorería.
- Vicepresidente de Control de Gestión y Contabilidad,
- Oficial de Cumplimiento.
- CRO
- Gerente Jurídico (Secretario del Comité).

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 éstas, se convocará de manera periódica a los responsables de las demás Unidades del Grupo Santander en Colombia para la presentación del informe correspondiente.

En la medida en que el Grupo Santander incorpore nuevas unidades de negocio o cree nuevas estructuras internas, los responsables de estas nuevas unidades también serán convocados.

Periodicidad

Semanal

Funciones

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 Banco, así como su coordinación y seguimiento.

2.4.2. Comité Ejecutivo de Riesgos.

Descripción:

- 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.
- Autorizar 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 riesgo 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.

Composición:

- Presidente Ejecutivo (Presidente del comité).
- Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial (segmento correspondiente).
- Vicepresidente CIB.
- CRO.
- Gerente Riesgo de Crédito (Secretario).
- Gerente Jurídico.

Periodicidad

Semanal

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, otras...), segmentos, operaciones/productos, vigilancia especial, otras.
 - 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 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 irregular.
- Aprobar los límites para Tesorería, y demás límites de gestión de los distintos tipos de riesgo: crédito, mercado, liquidez, operacional, etc.

2.4.3 Comité de Admisión de Riesgos.

Descripción

Ser el instrumento colegiado para la toma de decisiones de asunción de riesgos de crédito, en todo el ciclo de vida del crédito, garantizando que las mismas se encuentran dentro de los límites fijados en el apetito de riesgos del Banco, así como informar de su actividad al Comité Ejecutivo de Riesgos y otras instancias cuando así se requiera.

Composición

El Comité de Admisión de Riesgos estará conformado por los siguientes funcionarios del Banco, por un plazo indefinido en tanto no sean revocados:

- Chief Risk Officer Región Andina (Presidente del Comité).
- Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial (Segmento correspondiente).
- Vicepresidente CIB.
- Gerente Riesgo de Crédito (Secretario del Comité).
- Gerente Jurídico
- Jefe de Admisión de Riesgos Banca CIB
- Jefe de Admisión Riesgos Banca Corporativa y Empresarial
- Director Banca CIB
- Director Banca Corporativa
- Director Banca Empresas

Los integrantes podrán en casos específicos delegar su participación en Subgerentes del área de riesgos y Gerentes de Banca Corporativa y CIB.

El quórum mínimo será de tres miembros, de los cuales dos deberán ser obligatoriamente de la Gerencia de Riesgos. En cada sesión del Comité, todos los participantes firmarán las propuestas de crédito como señal de conformidad o deberán dejar específicamente escrito su no conformidad con la operación.

A las reuniones del Comité podrán asistir como invitados o como ponentes funcionarios de las Vicepresidencias Comerciales y de la Gerencia de Riesgos u otro funcionario del Banco que el Comité considere conveniente.

Periodicidad

El Comité se reunirá cuantas veces sea necesario y cuando estando presentes sus miembros así lo acuerden. La convocatoria estará a cargo de del Gerente de Riesgos y se realizará vía correo electrónico con al menos un día de anticipación. Con carácter general, el Comité se reunirá 1 vez por semana.

Funciones

- a) Resolver las propuestas de riesgo incluyendo entre otros límites de clientes, preclasificaciones, operaciones puntuales, modificaciones y refinanciaciones de acuerdo con las facultades delegadas por el Comité Ejecutivo de Riesgos.
- b) Recomendar y validar límites para la gestión de riesgos de los diferentes negocios.
- c) Elevar al Comité Ejecutivo de Riesgos aquellas propuestas de decisiones que excedan sus facultades, así como aquellas en las que existan discrepancias entre sus miembros o las que el propio Comité considere necesario.
- d) Informar de sus resoluciones al Comité Ejecutivo de Riesgos, y en su caso al Comité de Riesgos con reporte a la Junta Directiva.

2.4.4 Comité de Riesgos Banca Consumo.

Descripción

- Administrar las facultades otorgadas por el Comité de Riesgos.
- Sancionar las operaciones crediticias bajo sus Facultades, incluidas las operaciones modificadas y reestructuradas.
- Proponer cambios en la política de admisión (originación) de las diferentes operaciones de Consumo y presentarlas al Comité de Riesgos para su aprobación.
- Revisar, autorizar o rechazar las excepciones y forzajes que requieran de una decisión integrada.

Composición

- Jefe de Riesgos de Consumo.

- Jefe de Enterprise Risk Management.
- Vicepresidente Banca Consumo y Transformación Digital.
- Gerente Jurídico.

Se requiere mínimo 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.

Periodicidad

Mensual

Funciones

- 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, y que deberán ser ratificadas por el Comité Ejecutivo de Riesgos.
- El Comité de Riesgos de Consumo tendrán facultades para modificar o reestructurar acorde con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2016, o la norma que la modifique o reemplace, 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.
- 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.
- Las facultades existentes deben encajarse dentro de las características del producto existente de Cartera de Consumo Vehículo.

2.4.5. Comité de Seguimiento y Calificación de Cartera.

Descripción

Este Comité es el responsable del monitoreo, desempeño, evaluación y calificación del total portafolio comercial y consumo. Realiza análisis de concentración por clientes/grupos/sectores, provisiones vigentes, altura de mora, estructura de plazo de vencimiento, segmentación por nivel de rating/scoring, y otros que permitan establecer riesgos y realizar las calificaciones 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 de riesgo, como mínimo 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 – a saber, tipo de cambio, nuevas

restricciones, regulaciones gubernamentales, entre otras.

- 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.
- Situación financiera del garante/codeudor/avalista.

Composición:

El comité estará integrado por:

- Presidente.
- Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial.
- Gerente de Control de Gestión y Planificación Gerente de Riesgo de Crédito.
- Gerente Jurídico.
- Jefe de Riesgos de Consumo.
- Jefe de Enterprise Risk Management (Secretario del Comité).

Las decisiones del Comité se tomarán por consenso entre sus participantes. 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 del 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 foro es encabezado por el Presidente 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.

Periodicidad

Al menos una vez al mes. También puede reunirse bajo convocatoria extraordinaria del Secretario del Comité.

Funciones

El comité tendrá las siguientes funciones:

- Revisión de Firmas en Seguimiento SCAN: el Comité discutirá la situación financiera y cualitativa de los clientes de modelo comercial que están en SCAN, considerando:
 - Si debe realizarse algún cambio en la categoría SCAN del Cliente, fundamentado en la revisión de su información más reciente disponible.
 - Si debe modificarse la calificación de cartera, para fines de provisión, en sintonía con el status SCAN.
 - Entradas y Salidas: Validar qué clientes habrían de colocarse en SCAN Seguir (partiendo de situación normal) y en qué casos los clientes en SCAN ya no presentan las condiciones que motivaron su inclusión en el pasado.
 - Considerar mitigantes de gestión para las operaciones de clientes que empeoren calificación SCAN 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) y la Auditoría Interna/Externa.

El Comité también puede considerar 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, informando 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.
- Proponer al Comité las calificaciones derivadas del proceso de evaluación de la cartera de créditos.

Adicionalmente, el Comité realizara seguimiento a clientes, cartera y procesos derivados de la operación de Cartera de Consumo otorgada por el Banco

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 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, formulan 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 la cartera 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, 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 el Banco.
- Proponer al comité las calificaciones derivadas del proceso de evaluación de la cartera de créditos.
- Obtener los planes de acción del comité de Enlace

2.4.6. Comité Financiero y ALCO

Descripción

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).

Composición

- 2.4.6.1. Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité).
- 2.4.6.2. CRO.
- 2.4.6.3. Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial.
- 2.4.6.4. Vicepresidente CIB.
- 2.4.6.5.
- 2.4.6.6. Vicepresidente de Tesorería.
- 2.4.6.7. Vicepresidente de Control de Gestión y Contabilidad.
- 2.4.6.8. Vicepresidente Banca de Consumo y Transformación Digital.
- 2.4.6.9. Gerente de Riesgo de Crédito
- 2.4.6.10. Gerente de Control de Gestión y Planificación
- 2.4.6.11. Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez (Secretario del Comité).

Periodicidad

Quincenal

Funciones

- Definición del posicionamiento concreto del Banco en materia de liquidez.
- Desarrollo de planes financieros, proyecciones de liquidez y cálculo de necesidades de financiación.
- Revisión y Análisis de Gaps de tipos de interés, FX y riesgos financieros.
- Análisis de 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.

2.4.7. Comité de Riesgo Operacional

Descripción

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

Composición

- Presidente Ejecutiva (preside)
- CRO Colombia
- Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones
- Vicepresidencia de Finanzas, Gestión Humana y Administración
- Vicepresidente Comercial de Banca Corporativa y Empresas
- Vicepresidente Intervención General e Impuestos
- Vicepresidente de CIB
- Vicepresidente de Tesorería
- Gerente Jurídico
- Head de Riesgos No Financieros (Secretario)
- Gerente de Operaciones
- Jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez
- Gerente de Riesgo de Crédito.
- Gerente de Enterprise Risk Management.

Invitados:

El Auditor o, en su defecto, su delegado, tiene el derecho de asistencia a cualquier reunión como asistente permanente, pero no tendrá derecho de voto.

También podrán participar los responsables de las áreas involucradas (según cada evento).

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

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

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

Quorum: El quórum mínimo para sesionar en una reunión será la mitad más uno de sus miembros principales (integrantes).

Frecuencia: Trimestral o antes si las circunstancias lo ameritan.

Funciones:

- Dotar a Banco Santander de Negocios Colombia S. A. (BSNC), de la estructura organizativa apropiada para controlar el Riesgo Operacional, así como de las herramientas necesarias para tal fin.
- Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente sus riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos.
- 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.
- Administrar el registro y la recolección de la información para alimentar la base de eventos de riesgo operacional.
- Evaluar la efectividad de las medidas de control potenciales y ejecutadas para los riesgos operacionales medidos
- Establecer y monitorear el perfil de riesgo del Banco e informarlo a los órganos de control y comités correspondientes.

2.4.8. Comité de Análisis y Resolución – CAR

Descripción

El Grupo Santander tiene establecida una organización para la prevención del lavado de activos

y la financiación del terrorismo, cuyo órgano máximo es el denominado Comité de Análisis y Resolución (CAR). Esta estructura se encuentra implantada en todas las unidades del Grupo.

Composición

- 2.4.8.1. Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité).
- 2.4.8.2. Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial.
- 2.4.8.3. Vicepresidente de CIB.
- 2.4.8.4. Vicepresidente Consumo y Transformación Digital.
- 2.4.8.5. Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- 2.4.8.6. Gerente Jurídico.
- 2.4.8.7. Gerente de Riesgo de Crédito.
- 2.4.8.8. Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité).

Invitado Permanente:

- 2.4.8.9. Oficial de Cumplimiento Suplente.
- 2.4.8.10. Auditor Interno.

Frecuencia

Mensual.

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 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.

2.4.9. 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 a la Comercialización:

2.4.9.1. Comercialización de Nuevos Productos

Descripción

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.

Composición:

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, éste 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 de Banca Corporativa y Empresa.
- Vicepresidente de CIB.
- Vicepresidente Consumo y Transformación Digital.
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- Vicepresidente de Tesorería.
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión.
- Gerente Jurídico.
- Gerente de Riesgo de Crédito.
- Gerente de Tecnología.
- Gerente de Operaciones.
- Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez.
- Jefe de Enterprise Risk Management.
- Oficial de Cumplimiento y Head de Riesgos No Financieros.

Invitado:

Gerente de Producto (Actúa como Unidad Promotora del Nuevo Producto)

Periodicidad

A demanda

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 o la modificación de un producto o servicio ya existente, 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 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.
- En el caso de un nuevo producto o servicio, el Comité Local de Nuevos Productos será el encargado de designar un representante que presente ante el CCC la propuesta concreta para su validación definitiva.

2.4.9.2. Seguimiento a la Comercialización

Descripción:

El Comité Local de Seguimiento a la Comercialización es el órgano colegiado responsable de las medidas relacionadas con el seguimiento de los productos y servicios en el Banco.

Composición

- Presidente Ejecutivo (Preside el Comité).
- Auditor Interno.
- Vicepresidente Comercial de Banca Corporativa y Empresas.
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- Vicepresidente de Tesorería.
- Gerente de Control de Gestión y Planificación
- Vicepresidente de CIB.
- Gerente Jurídico.
- Gerente de Riesgo de Crédito.
- Gerente de Operaciones.
- Gerente de Tecnología.
- Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez.
- Jefe de Enterprise Risk Management.
- Oficial de Cumplimiento y Head de Riesgos No Financieros (Secretario del Comité).

Invitados:

Subgerente de Cumplimiento

Funcionarios a quienes el Comité considere necesaria su asistencia.

Frecuencia

Trimestral.

Funciones:

- Evaluación periódica del riesgo de conducta del Banco y la efectividad de sugestión.
- 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 de pérdida de capital autorizado, público objetivo, límites de concentración, entre otras).

- Identificación de problemáticas y mejores prácticas de forma transversal en el Banco 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.
- Realizar seguimiento periódico a la evolución desfavorable del mercado que afecte a la rentabilidad, la liquidez del producto y el deterioro de solvencia de emisores, entre otras cuestiones.
- Seguimiento sistemático de la gestión y supervisión de protección al consumidor. En especial se deberá:
 - Monitorear y controlar toda la voz del cliente (reclamaciones y resultados de las encuestas de satisfacción), incluyendo un análisis causa raíz de las principales problemáticas y planes de acción para su mitigación.
 - Monitorear y hacer seguimiento de la aplicación por parte de la primera línea de defensa de los principios fundamentales de actuación recogidos en la política de protección al consumidor. En concreto: trato justo y respetuoso, diseño de productos y servicios con visión cliente, transparencia en la comunicación, precios responsables, salvaguarda de activos, consideración de circunstancias especiales de clientes y prevención de sobreendeudamiento, protección de datos, gestión de reclamaciones, educación financiera e innovación responsable.

2.4.10. Comités Volcker

Ámbito de aplicación: Función de Cumplimiento y Conducta.

2.4.11.1. Comité de Cumplimiento Volcker.

Descripción

El Comité de Cumplimiento Volcker como organismo de Gobierno Corporativo dependerá directamente del Comité de Cumplimiento Regulatorio, 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 Regulatorio.

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.

Composición

- Presidente Ejecutivo (Presidente del Comité).
- Auditor Interno.
- Vicepresidente de Tesorería.
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- Gerente Jurídico.
- Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité).

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

Periodicidad

Trimestral

Funciones

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 de 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.

2.4.11.2. Comité de Panel de Métricas

Descripción

El Comité de Panel de Métricas como organismo de Gobierno Corporativo dependerá directamente del 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.

Composición

- Vicepresidente de Tesorería.
- Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez. (Presidente del Comité).
- Gerente de Operaciones.



- Gerente de Tecnología.
- Oficial de Cumplimiento (Secretario del Comité).
- Middle Office.

Periodicidad

Una vez cada seis (6) semanas.

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.

- 2.4.11.2.1. El Panel de Métricas deberá trabajar dentro de las funciones de negocio que se utilizan para producir, revisar y validar los indicadores y datos de apoyo al negocio;
- 2.4.11.2.2. Establecer umbrales para el revestimiento de clientes y mediciones RENTD para las respectivas mesas de negociación;
- 2.4.11.2.3. Asegurar que las políticas y procedimientos relativos a las métricas Volcker son exactos y actualizados;
- 2.4.11.2.4. Realizar un seguimiento continuo y supervisar el proceso de producción métricas;
- 2.4.11.2.5. Revisar periódicamente las métricas sobre una base mensual;
- 2.4.11.2.6. Asegurarse que las métricas y documentación de apoyo se registre correctamente; y
- 2.4.11.2.7. Reportar las incidencias encontradas al Comité de Cumplimiento Normativo y de Buen Gobierno.

2.4.11. Comité de Tecnología, Operaciones y Ciberseguridad

Descripción:

Al interior de este Comité se desarrollarán todos los temas relacionados con la estrategia y gestión de Tecnología ("TI") y Operaciones del Banco, específicamente respecto a los siguientes temas: Innovación, Tecnología y Operaciones ("TYO").

El comité supervisará el plan estratégico de Tecnología y Operaciones local. Definirá si los componentes/servicios de Tecnología son globales o locales. Además, supervisará los riesgos tecnológicos 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.

Operará como órgano local de gobierno de TyO de cara a la corporación. Articulará, facilitará y gestionará la adopción, implantación y seguimiento de los modelos y políticas definidos corporativamente, acotados al modelo del banco.

Composición:

- 2.4.11.1. VP TyO del Banco
- 2.4.11.2. CIO Banco (Gerente de Tecnología)
- 2.4.11.3. Gerente de Gestión de la demanda
- 2.4.11.4. CISO Banco (Gerente de Ciberseguridad)
- 2.4.11.5. COO Banco (Gerente de Operaciones y Procesos)

- 2.4.11.6. CRO Banco
- 2.4.11.7. CCO Banco (Gerente de Cumplimiento)
- 2.4.11.8. CISO Banco (Gerente de Ciberseguridad)

Periodicidad:

Mensual.

Funciones:

- Presentación estratégica del avance del Grupo Santander en Colombia en Tecnología, Operaciones, Ciberseguridad
- Discusión y análisis de opciones estratégicas que afecten al Grupo
- Seguimiento a:
 - Tecnología: Proyectos, Infraestructura y Pruebas
 - Operaciones: Productos, Modelo Operacional y Procesos.
 - Ciberseguridad: Proyectos, Amenazas, Incidentes, Riesgos
 - Información: Proyectos y Procesos impactados (mejoras)
 - Auditoria: Seguimiento a los planes de recomendaciones
- Se verificarán los siguientes indicadores:
 - Indicadores de proyectos, relacionados con cumplimiento y gestión
 - Indicadores de obsolescencia en hardware y software
 - Indicadores de operación (por productos)
 - Indicadores de procesos (mejoras en tiempo y simplificación)
 - Indicadores de ciberseguridad (los establecidos por la corporación)
 - Indicadores de información (mejoras en tiempo, procesos impactados y data actualizada)
 - Indicadores del avance del plan de formación
 - Indicadores de recomendaciones de auditorias

2.4.12. 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.

Composición:

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.

2.4.13. 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 Tesorería.
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión.
- Jefe de RRHH y Administración (Secretario del Comité).

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 del Comité).

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.

2.4.14. Comité de Riesgo de Modelo

Descripción

El Comité de Modelos se encarga de la supervisión y el control del riesgo de modelo en el Banco.

Composición

- 2.4.14.1. CRO.
- 2.4.14.2. Gerente de Control de Gestión y Planificación Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- 2.4.14.3. Gerente de Riesgo de Crédito.
- 2.4.14.4. Jefe Enterprise Risk Management (Secretario del Comité).

Periodicidad

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

Funciones

Comité responsable de la evaluación, aprobación y ratificación de los Modelos al interior del Banco.

2.4.15. Comité de Control de Riesgos

Descripción

Su propósito es revisar y controlar el perfil de riesgo del Banco en cada una de sus áreas y su exposición de riesgo, revisar y controlar los límites y las políticas de riesgo y supervisar la implementación de los proyectos normativos y estratégicos con la función de riesgo.

Composición

- Chief Risk Officer de Colombia (CRO) (Presidente)



- Chief Compliance Officer de BSNC (CCO) (Vicepresidente / Secretario)
- Presidente Ejecutivo de BSNC (Chief Executive Officer – CEO -)
- Vicepresidente de Contabilidad y Control de Gestión
- Vicepresidente de Tecnología y Operaciones.
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Gerente de Gestión Financiera
- Gerente Jurídico
- Gerente de Enterprise Risk Management
- Jefe de Riesgo de Mercado y Liquidez

A discreción del presidente del Comité, se podrá invitar a las sesiones de éste a cualquier funcionario del BSNC que se considere conveniente en vista de su desempeño, conocimiento del BSNC o experiencia en asuntos de riesgo. Los invitados asistirán con voz sin derecho a voto, salvo los Vicepresidentes Comerciales (Corporativo y Empresas, y Corporate Investment Banking – CIB -), quienes tendrán derecho a voto cuando los temas a tratar sean de su competencia.

El Secretario del Comité apoyará al Presidente en calidad de asesor para asegurar que se toman las medidas adecuadas para mitigar y gestionar la participación de los invitados en asuntos que pueden dar lugar a un conflicto de intereses, confidencialidad de datos u otros asuntos regulatorios, mientras que el Presidente conserva la autoridad final para extender la invitación a quien considere necesario, para lo cual tendrá en cuenta los siguientes factores: la naturaleza de los asuntos que se están discutiendo y/o la materialidad de los asuntos a discutir.

El Auditor o, en su defecto, su delegado, tiene el derecho de asistencia a cualquier reunión como asistente permanente, pero no tendrá derecho de voto.

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

Quorum

El quórum mínimo para sesionar en una reunión será la mitad más uno de sus miembros principales, de los cuales, los siguientes deben estar presentes o representados, así:

- Presidente o Vicepresidente del Comité, y
- Otro representante de la función de Riesgo; y
- Otro representante de la primera línea.

Para evitar dudas, la misma persona no puede actuar como presidente y representante de la función de Riesgo en la misma reunión para propósitos de quórum.

Las decisiones del Comité serán adoptadas por unanimidad de los miembros presentes o representados en la reunión.

Las decisiones del Comité se registrarán en actas elaboradas por el secretario de éste, las cuales se distribuirán a todos los miembros principales e invitados. Las actas serán firmadas por el presidente y secretario de la reunión en constancia de los temas tratados en ésta.

Periodicidad

Mensual

Funciones

- Revisar y proponer cambios al Apetito de Riesgo del BSNC al Comité de Riesgos de la Junta Directiva, y Junta Directiva (JD), asegurando que éstos son adecuados para el BSNC, incluyendo:
 - Proponer las métricas del Apetito de Riesgo del BSNC.
 - Revisar y proponer límites a las métricas del apetito de riesgo.
 - Revisar y proponer controles al Plan Estratégico Comercial (PEC).
 - Realizar, con carácter trimestral, seguimiento al PEC.
- Revisar y monitorear el cumplimiento del Apetito de Riesgo, según lo establecido y aprobado por la Junta Directiva, e identificar las exposiciones de riesgo importantes, mediante el seguimiento de los informes de riesgos, indicadores clave de riesgos, informes de incidentes y escenarios y cualquier otro informe según sea necesario.
- Revisar y garantizar que la gestión de riesgos es adecuada y efectiva, tomando en consideración los foros de toma de decisiones, marcos, políticas, procedimientos, metodologías, e informes para asegurar que todos los riesgos importantes se identifiquen, evalúen, administren y reportar al Comité de Riesgos de la JD, y a la JD.
- Evaluar y proponer la implementación de herramientas de gestión e iniciativas de mejora que permitan robustecer la gestión de riesgos.
- Revisar y hacer recomendaciones al Comité de Riesgos de la JD, sobre siguientes temas:
 - Plan estratégico comercial (PEC);
 - Pruebas de estrés incluyendo escenarios e hipótesis empleadas, resultados de los mismos.
 - Medidas a implementar como resultado de;
 - Procesos internos de evaluación de adecuación de capital y liquidez
 - Plan de continuidad de negocio y contingencia;
 - Ejercicios de identificación y evaluación de riesgos; y
 - Plan de recuperación y resolución.
- Revisar los acuerdos de externalización que podrían exponer al BSNC A Riesgo significativo.
- Supervisar las medidas adoptadas en términos de riesgo para cumplir con las recomendaciones presentadas por las autoridades de supervisión en el ejercicio de sus responsabilidades, y por la auditoría interna y la Revisoría Fiscal.
- Llevar a cabo una revisión anual de sus actividades para asegurarse que ha desempeñado sus funciones de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.
- Apoyar al Chief Risk Officer (CRO) para proporcionar actualizaciones periódicas a la JD y/o su Comité de Riesgo de JD, con respecto a riesgos importantes, problemas de gestión de riesgos y cualquier otro asunto dentro de su ámbito de competencia.

- Revisar los asuntos puestos a su consideración por parte de otros comités del BSNC, y de ser necesario elevarlos a la JD y/o sus Comités, haciendo el seguimiento correspondiente a la evolución de éstos.
- Aprobar la creación, modificación e implementación de controles relacionados con el riesgo, los foros de gobierno y sus términos de referencia.
- Delegar su autoridad, según sea apropiado, total o parcialmente, a otros organismos y/o personas, de acuerdo con el modelo de gobernanza de riesgos.
- Hacer seguimiento al resultado de los ejercicios periódicos de Evaluación de Riesgos, y los planes de acción que se definan para mitigar los riesgos en niveles críticos.
- Revisar y hacer seguimiento a los planes de continuidad de negocio, seguridad de información, riesgo operacional, riesgo tecnológico y ciberriesgo, y a los informes presentados por estas unidades.
- Revisar, aprobar e informar a la JD, los presupuestos y planes estratégicos.
- Conocer, valorar y seguir las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formulan periódicamente las autoridades supervisoras en el ejercicio de su función, así como la Auditoría Interna y Externa.
- Implantar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de aplicación en el seguimiento de los riesgos de crédito.

2.4.16. Comité de Riesgo Reputacional

Descripción

Órgano de gobierno para la supervisión de los riesgos reputacionales en el país y en el negocio donde opera el Banco, con el fin de coordinar la prevención y mitigación de este riesgo en el país o en todo el Grupo cuando sea necesario, y para entregar un informe de alto nivel de los principales riesgos reputacionales del Banco al Comité de Cumplimiento Regulatorio para facilitar la supervisión y control por parte de este último.

Composición

- Chief Risk Officer (CRO) BSNC - (Presidente)
- Chief Compliance Officer (CCO) - (Vicepresidente)
- Presidente Ejecutivo
- Secretario General
- Subgerente de Cumplimiento (Secretario del Comité).

Cada miembro del Comité tiene derecho a voz y voto.

A discreción del presidente del Comité, se podrá invitar a las sesiones de éste a cualquier funcionario del BSNC que se considere conveniente en vista de su desempeño, conocimiento del BSNC o experiencia en asuntos de riesgo reputacional. Los invitados asistirán con voz sin derecho a voto, salvo los Vicepresidentes de Tesorería, y Comerciales (Corporativo y Empresas, Consumo y Transformación Digital, y Corporate Investment Banking – CIB -), quienes tendrán derecho a voto cuando los temas a tratar sean de su competencia.

El Auditor o, en su defecto, su delegado, tiene el derecho de asistencia a cualquier reunión como asistente permanente, pero no tendrá derecho de voto.

El Chief Risk Officer (CRO), o en su defecto, su delegado, tiene el derecho de asistencia a cualquier reunión como asistente permanente, pero no tendrá derecho de voto.

Un miembro del Comité puede delegar su representación en otra persona para que asista y vote en su nombre, siempre que el presidente lo notifique y lo apruebe antes de la reunión. El presidente podrá otorgar una autorización permanente a este respecto. El Delegado designado debe tener la antigüedad adecuada o ser un subordinado directo del miembro.

Quorum

El quórum para una reunión será la mayoría de los miembros del Comité.

Los acuerdos del Comité se resuelven por mayoría absoluta de los miembros presentes o representados. En caso de que se llegue a un punto muerto, el presidente tiene voto de calidad.

Periodicidad

Trimestralmente, o de manera extraordinaria, cuando el Comité decida.

Funciones

- Revisar y monitorear periódicamente el Riesgo Reputacional en todo el Banco, asegurando que el perfil de riesgo se encuentre dentro de los límites establecidos en el Apetito de Riesgo.
- Desarrollar planes de acción para reducir el impacto del Riesgo Reputacional y monitorear el cumplimiento de estos planes.
- Recibir información sobre los principales riesgos y eventos potenciales de reputación del Banco y evaluar el impacto potencial en la reputación de éste, informando y escalando los asuntos según corresponda al Comité de Cumplimiento Regulatorio o cualquier otro órgano de gobierno que se considere apropiado.
- Revisar y elaborar informes de Riesgo Reputacional y otra información (ej. Métricas) sobre Riesgo Reputacional para ser presentados en el Comité de Cumplimiento Regulatorio y cualquier otro órgano de gobierno según corresponda.

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 ésta 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 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.

2.6. AUDITORÍA INTERNA

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

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

2.7. ALTA DIRECCIÓN DEL BANCO

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

- Presidente Ejecutivo del Banco
- Vicepresidentes.
- Director de Cumplimiento (o quien haga sus veces).
- Director de Auditoría (o quien haga sus veces).

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

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

2.7.1 Presidente Ejecutivo

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

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

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

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

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

2.9. 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.

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

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

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

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

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

2.10. 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 SFC en la Circular Básica Jurídica.

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

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

3.2. AUDITOR EXTERNO

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

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

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

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

3.3 AUDITOR INTERNO

La función permanente e independiente de Auditoría Interna evalúa: la eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas de control interno; el cumplimiento de la normativa aplicable, los manuales aprobados por el Banco, entre ellos particularmente el Manual del Sistema de Control Interno -SCI- y los requerimientos de los supervisores; la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa; y la integridad patrimonial.

3.3. 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.

4.6. INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

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

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 declinantes 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 ecuaníme y respecto a una actuación, servicio u operación concreta, un conflicto de interés.

5.2.2. Actuación ante los conflictos de interés

1. *Evitación de conflictos.* Las Personas Sujetas procurarán evitar los conflictos de interés, tanto propios como del Grupo, y, si son afectadas personalmente por los mismos, se abstendrán de decidir o, en su caso, de emitir su voto, en las situaciones en que se planteen y advertirán de ello a quienes vayan a tomar la correspondiente decisión.
2. *Resolución de conflictos.* Los conflictos de interés se resolverán por el máximo responsable del Área Separada afectada; si afecta a varias, por el inmediato superior jerárquico de todas ellas o, de no ser aplicable ninguna de las reglas anteriores, por quien decida la Dirección de Cumplimiento. En supuestos de duda sobre la competencia o sobre la forma de resolver se podrá, igualmente, consultar a dicha Dirección de Cumplimiento.
En la resolución de los conflictos de interés se tendrán en cuenta las siguientes reglas:
 - En caso de conflicto entre el Grupo y un cliente, la salvaguarda del interés de éste.
 - En caso de conflicto entre Personas Sujetas y el Grupo, la obligación de actuación leal de aquéllas.
 - En caso de conflicto entre clientes, se comunicará a los afectados, pudiendo desarrollarse los servicios u operaciones en que se manifieste el conflicto únicamente si los mismos lo consienten. Se evitará favorecer a ninguno de ellos.La decisión sobre el conflicto y las posibles incidencias resultantes serán comunicadas a la Dirección de Cumplimiento.

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

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

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

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

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

5.4. TRATAMIENTO ANTE VINCULADAS

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

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

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 Operacional. En esa medida las personas que desarrollan las actividades de riesgo mencionadas en el Banco tienen un reporte funcional al CRO.

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 Operacional – SARO

VIII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

- El Banco deberá incluir dentro de sus directrices fundamentales políticas de atención, protección y respeto a los consumidores financieros.
- Los principios previstos en la Ley 1328 de 2009 serán la base de tales políticas; en tal sentido se acogerán los principios de la debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, manejo adecuado de los conflictos de intereses, y, educación para el consumidor financiero.
- La Junta Directiva aprobará el Sistema de Atención al Cliente – SAC – del Banco, teniendo en cuenta el nicho y el tipo de cliente para el cual trabajará el Banco.
- El Comité de Seguimiento de Comercialización revisará que el ofrecimiento de nuevos productos se ajuste a tales principios y porque los productos que ya se ofrecen cumplan con tales exigencias.
- La Junta Directiva se encargará de revisar el cumplimiento del SAC y hará seguimiento a los eventuales reclamos o solicitudes de clientes.
- El Gerente de Cumplimiento será el responsable ejecutivo del SAC, ante la Junta Directiva y el Comité de Auditoría.
- El Banco cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero como lo exige la normativa local colombiana.
- Por lo menos 2 veces al año se hará una evaluación del SAC por los órganos de control: Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.
- En la página web del Banco se publicarán los modelos de contratos de adhesión a celebrarse con los clientes del Banco, así como la descripción de los servicios y productos, las tarifas aplicables y los procedimientos de atención de quejas y solicitudes de los clientes.

CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
01	25.07.2013	Versión Inicial	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 1
02	27.11.2013	Modificación: Adopción Guía EBA	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 4
03	20.05.2015	Modificación: Creación Comité Volcker Rule	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 22
04	16.12.2015	Modificación: Alcance del Comité de Comercialización	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 29
05	28.09.2017	Actualización	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 53
06	25.04.2018	Actualización	Johana Gil Villegas Gerente Jurídico	Junta Directiva Acta No. 61
07	27.08.2019	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 79
08	24.06.2020	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 91
09	26.01.2021	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 98
10	27.05.2021	Actualización	Ximena Cortés Said Gerente Jurídica	Junta Directiva Acta No. 104