

**CODIGO DE BUEN GOBIERNO
SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO COMERCIAL**

Introducción

SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, en adelante **SERFINANSA**, es un establecimiento de crédito, organizado bajo la forma de sociedad comercial anónima, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, legalmente constituido y sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera.

En desarrollo de su objeto social, **SERFINANSA** se encuentra facultada para la captación de recursos a término provenientes del público, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito, para facilitar la comercialización de bienes y servicios y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing.

Como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Serfinansa desarrolla una actividad catalogada por la Constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir, en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello, es necesario que Serfinansa cuente con directores, administradores y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales.

La eficiencia y transparencia que impone tanto la ley como la competencia de los mercados supone una adecuada organización interna de la Compañía, con estructuras y reglas claras que gobiernen las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la Alta Gerencia, los órganos de control y otros grupos de interés.

El presente “Código de Buen Gobierno” tiene como propósito, establecer reglas adecuadas de gobierno corporativo que rigen las relaciones entre los distintos órganos de gobierno de Serfinansa y las relaciones entre éstos y los demás grupos de interés que pueda tener la entidad.

Adicionalmente a las consideraciones anteriores, Serfinansa, como emisor de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, se

encuentra sometido a las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia de Financiera de Colombia.

En cumplimiento de las normas que regulan el mercado de valores y con el fin de asegurar, tanto el respeto a los derechos de todos sus accionistas y de los inversionistas en los valores que la sociedad emita, como la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión **SERFINANSA** adopta las modificaciones al texto del **Código de Buen Gobierno** aprobado por la Asamblea General de Accionistas, en reunión del 29 de marzo del 2004., que regirá para la sociedad:

Artículo Primero: Estructura de Gobierno de Serfinansa.

El órgano supremo de dirección es la Asamblea General de Accionistas; son órganos de administración la Junta Directiva de la entidad y la Alta Gerencia, integrada por el Presidente y por dos (2) suplentes que puede designar la Junta Directiva. Tienen el carácter de administradores el representante legal y sus suplentes, así como los directores de la Junta Directiva. Las funciones y facultades de los órganos de dirección constan en los estatutos sociales y en lo no previsto en ellos, en las disposiciones aplicables del Código de Comercio, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y de las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera.

La convocatoria a las reuniones ordinarias, se efectuará con una anticipación no menor de quince (15) días hábiles. Tal citación se efectuará mediante carta, telegrama o cablegrama dirigido a la última dirección del accionista registrada en la Administración. Así mismo, se dará aviso de la convocatoria al órgano de control pertinente si a ello hubiere lugar.

SERFINANSA publicará en la página electrónica www.serfinansa.com.co o la que haga sus veces, el orden del día de la Asamblea General de Accionistas y las proposiciones de la administración, con una anticipación de por lo menos tres (3) días calendario a la fecha de la reunión ordinaria y dos (2) si se trata de extraordinarias. A los accionistas que registren su dirección electrónica les será enviado el orden del día y el contenido de las proposiciones.

La convocatoria para reuniones extraordinarias se realizará con no menos de cinco (5) días comunes en la misma forma prevista para las reuniones

ordinarias, con la única diferencia de que en la convocatoria se insertarán los temas a tratar.

Adicionalmente, **SERFINANSA** implementará las siguientes mejores prácticas de gobierno corporativo: (i) La Administración informará a los accionistas residentes en el exterior sobre el aviso de convocatoria mediante la página electrónica de **SERFINANSA** www.serfinansa.com.co o la que haga sus veces, correo electrónico o por cualquier medio idóneo, sin perjuicio de la publicación del aviso de convocatoria en un periódico de amplia circulación nacional.

Artículo Segundo: Funciones de la Asamblea dentro del Sistema de Gobierno-Órgano de Dirección.

Como órgano de dirección, se destaca la función de reformar los estatutos de la sociedad, elegir a los directivos, aprobar los estados financieros de cierre de ejercicio, elegir al Revisor Fiscal, y en general la definición de los valores corporativos, objetivos del negocio y reglas de conducta.

2.1 Convocatoria de la Asamblea General de accionistas por parte de los accionistas minoritarios

Los accionistas minoritarios, en los términos de las disposiciones legales vigentes, podrán convocar a la Asamblea de Accionistas, cuando existan elementos de juicio que razonablemente conduzcan a pensar que dicha Asamblea es necesaria para garantizar sus derechos, o para proporcionarles información de la que no disponen.

2.2 Tratamiento equitativo a todos los accionistas y demás inversionistas

Todos los accionistas de la Compañía, en los términos y con las excepciones consagradas en las disposiciones legales, tienen iguales derechos y obligaciones.

La Compañía dará un tratamiento equitativo a todos los inversionistas, en los términos de las disposiciones legales vigentes.

Artículo Tercero: Funciones de la Junta Directiva dentro del sistema de Gobierno - Órgano de Administración.

Como órgano de administración, entre sus funciones se destaca el nombramiento de Presidente y sus suplentes, y en general la aprobación de políticas, procedimientos y estrategias que permitan asegurar el logro de los objetivos estratégicos y la realización de los valores corporativos, así como el control y seguimiento de los riesgos.

3.1 Elección de miembros de Junta Directiva.

La Junta Directiva de la Compañía es elegida por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años y se compone de seis (6) directores de los cuales se designan dos (2) directores independientes de acuerdo con lo establecido en la ley 964 de 2005.

En las votaciones para la elección de los miembros de la Junta Directiva se aplicará el sistema de cuociente electoral o cualquiera otro que exija la ley. Esta norma se aplicará siempre que se trate de elegir dos (2) o más personas para integrar una misma junta o comisión.

Cada accionista tendrá tantos votos cuantas acciones posea, sin restricción alguna, pero en las elecciones o votaciones no podrá fraccionar su voto, es decir, no podrá votar en un sentido con una parte de sus acciones y en sentido distinto con la otra, bien sea que actúe personalmente o por medio

de su representante o mandatario.

3.2 Remuneración de los miembros de Junta Directiva

La Asamblea General de Accionistas determina los honorarios que se pagarán a los miembros de Junta Directiva.

3.3 Posesión de los Directores

Una vez elegidos los Directores, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera, como requisito previo para el desempeño de sus funciones.

Artículo Cuarto: Funciones de la Alta Gerencia dentro del Sistema de Gobierno - Órgano de Administración.

El gobierno y la administración de la Compañía serán ejercidos por el Presidente, quien será el Representante Legal de la entidad.

El Presidente de la Sociedad será nombrado por la Junta Directiva, en sus faltas absolutas, temporales o accidentales podrá ser reemplazado por los dos (2) suplentes que designe la misma Junta Directiva.

4.1. Funciones del Representante Legal

En ejercicio de su cargo y con las limitaciones y restricciones que le impone la Ley y los estatutos, el Presidente tiene las siguientes atribuciones:

- a) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente como persona jurídica y usar la firma social;
- b) Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al objeto social o que se relacionen con la existencia y funcionamiento de la sociedad;
- c) Autorizar con su firma todos los documentos públicos y privados que deben otorgarse en desarrollo del objeto y del interés de la sociedad;
- d) “Presentar a la Junta Directiva y a la Asamblea General los estados financieros correspondientes a cada ejercicio, junto con un informe de gestión que deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios y la situación económica, jurídica y administrativa de la sociedad.”
- e) Tomar las medidas que reclamen la conservación y seguridad de los bienes de la sociedad, vigilar la actividad de los empleados de **SERFINANSA**, e impartir las órdenes y toma las medidas que exija la buena marcha de la sociedad;

- f) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones extraordinarias, cuando lo ordene la ley, los estatutos, la Junta Directiva o lo solicite un número plural de accionistas que representen no menos la quinta parte de las acciones suscritas;
- g) Convocar a la Junta Directiva cuando lo considere necesario y mantenerla informada del curso de los negocios sociales;
- h) Presentar a la Junta Directiva el balance mensual de prueba y suministrarle toda la información que ésta solicite en relación con la sociedad;
- i) Celebrar todos los actos o contratos comprendidos en el objeto social;
- j) Nombrar y remover los Gerentes de las Sucursales, Agencias y todos aquellos funcionarios y empleados cuyo nombramiento y remoción legalmente no correspondan a la Asamblea General o a la Junta Directiva;
- k) Cumplir y hacer cumplir oportunamente todos los requisitos y exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y las actividades de la sociedad, limitadas sus atribuciones solamente en cuanto a funciones reservadas a la Asamblea de Accionistas o a la Junta Directiva.

En general, corresponde a la Alta Gerencia desarrollar y ejecutar todos los procesos y acciones necesarios para implementar las metodologías y políticas aprobadas por la Junta Directiva, así como controlar su cumplimiento.

4.2. Deber de posesión Representante Legal

Los Representantes Legales de la Compañía, una vez designados deben surtir el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera, con antelación al desempeño de sus funciones.

Artículo Quinto: Instancias de evaluación y control.

5.1 Entidades Externas de Control y Vigilancia

SERFINANSA se encuentra sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera. Adicionalmente, en desarrollo de lo previsto en las normas legales vigentes, la Compañía debe atender los requerimientos y suministrar la información que le sea solicitada por las Autoridades legitimadas al efecto.

5.2 Entidades Internas de Control

SERFINANSA cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación y control de la actividad de los administradores, principales ejecutivos, directores y todos sus empleados:

5.2.1 Auditoría

La Auditoría de **SERFINANSA** es el Area que procura a la Compañía seguridad y transparencia en todas sus operaciones, fomentando la cultura del autocontrol y verificando que se logren los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos.

La Auditoría adelanta sus funciones con un enfoque proactivo y preventivo que permita anticiparse a los posibles riesgos que se puedan presentar, buscando alternativas para mejorar los procesos, obtener mayor productividad, reducir costos, cumplir con las normas y en general brindar mayor calidad y confiabilidad en las operaciones de la Compañía.

5.2.2. Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal de **SERFINANSA** cumple las funciones establecidas en los Estatutos Sociales, en el Código de Comercio, en las demás disposiciones legales pertinentes y aquellas funciones que, siendo compatibles con las anteriores, le sean encomendadas por la Asamblea General de Accionistas.

La Compañía tiene un Revisor Fiscal nombrado por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, pero puede ser reelegido indefinidamente. El Revisor Fiscal tiene un Suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas, temporales o accidentales.

El Suplente será elegido en la misma forma y para el período que el principal.

El Revisor Fiscal recibe por sus servicios la remuneración que le fije la Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General, en la sesión en que se designe Revisor Fiscal, incluye la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos, destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

Información del revisor fiscal a los accionistas acerca de los hallazgos relevantes que efectúe

El Revisor Fiscal, en el dictamen que rinde a los accionistas en las reuniones de la Asamblea General, debe incluir los hallazgos relevantes, con el fin de que los accionistas y demás inversionistas, cuenten con la información necesaria para tomar decisiones sobre los correspondientes valores.

5.2.3 Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo a la gestión de la administración, en la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de aquél, para conseguir un adecuado desarrollo del objeto social.

El Comité estará conformado por tres miembros de la Junta Directiva, quienes además podrán designar personas independientes a la administración de la entidad para apoyar la labor del comité.

A las reuniones del comité pueden ser citados, con la frecuencia necesaria y con el fin de suministrar las explicaciones pertinentes acerca de asuntos de control interno, el Representante Legal o Presidente, el Vicepresidente Financiero, el Auditor, el Revisor Fiscal, así como cualquier otro funcionario que el Comité considere conveniente.

Los miembros de la Junta Directiva elegidos para conformar el comité de auditoría permanecerán en sus funciones por un periodo mínimo de un año.

No obstante se deberá procurar que los períodos de permanencia no sean coincidentes, de forma tal que el Comité siempre pueda contar con un miembro experimentado en la función del mismo.

El Comité de Auditoría tendrá como funciones primordiales las siguientes:

a) Supervisar la estructura del Control Interno de la entidad de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.

b) Supervisar las funciones y actividades de la Auditoría Interna, con el objeto de determinar su independencia en relación con las actividades que auditan y verificar que el alcance de sus labores satisface las necesidades de control de la entidad.

c) Velar por la transparencia de la información financiera que prepara la entidad y su apropiada revelación. Para ello, deberá vigilar que existan controles necesarios y los instrumentos adecuados para verificar que los

estados financieros revelan la situación de la empresa y el valor de sus activos.

d) Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos y los revisores fiscales, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.

e) Confirmar o reprobar el concepto de la revisoría fiscal frente al informe de suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la entidad, que debe presentar a la asamblea, de conformidad con el artículo 209 de Código de Comercio.

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

g) Velar porque existan los controles necesarios para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, en especial para el lavado de activos y la financiación del terrorismo, revisando para tal efecto los Informes que el Oficial de Cumplimiento debe presentar a la Junta Directiva.

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones el Comité de Auditoría deberá conocer y/o evaluar cuando menos el siguiente material documental:

- ✓ El borrador de los estados financieros de la entidad
- ✓ El dictamen de los estados financieros emitido por el Revisor Fiscal
- ✓ Los informes de control interno emitidos por los revisores fiscales y/o las cartas de recomendaciones u observaciones emitidas por los mismos
- ✓ El plan de auditoria del Auditor y de los revisores fiscales.
- ✓ Los oficios de observaciones que remita la Superintendencia Financiera a la entidad como consecuencia de deficiencias detectadas en el sistema de control interno.
- ✓ Las actas donde conste la evaluación periódica a los Sistemas de Administración de Riesgo SARM, SARC, SARO Y SARLAFT y de los que implante el organismo supervisor.

El Comité se reunirá tantas veces lo estime necesario, frente a circunstancias tales como, revelación de deficiencias en sistema de control interno que requieran una evaluación y correctivos urgentes, cambios significativos en las políticas de la entidad o en la normatividad que regula las operaciones de la misma, etc. En todo caso, la periodicidad de las reuniones no podrá ser inferior a tres veces al año.

Las observaciones que presente el Comité y los informes que se produzcan deberán quedar consignados en Actas que serán presentadas ante la Junta Directiva. Cuando se detecten situaciones que revistan importancia significativa se deberá remitir un Informe especial a la Administración de la entidad.

La Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas, al cierre del ejercicio económico, un informe sobre las labores desarrolladas por el comité.

5.2.4. Oficial de Cumplimiento

SERFINANSA, en desarrollo de las normas legales pertinentes, ha designado un Oficial de Cumplimiento, con capacidad decisoria y dotado de las herramientas necesarias y que reporta a la Junta Directiva, que se encarga de la permanente verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos diseñados con el fin de prevenir el Lavado de Activos y la financiación del terrorismo. Para este cometido cuenta con la colaboración y compromiso de todos los funcionarios de la institución. Las funciones del Oficial de Cumplimiento, los procedimientos específicos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la financiación del terrorismo SARLAFT y los reportes internos y externos se han definido, conforme a normas legales y reglamentaciones de la Superintendencia Financiera en manuales internos.

El Oficial de Cumplimiento debe surtir trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera, con antelación al desempeño de sus funciones.

Artículo Sexto: Calificación de Firmas Externas.

SERFINANSA ha contratado los servicios de la firma BRC Investor Services, sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que califique la probabilidad de pago oportuno de capital e intereses de las obligaciones derivadas de los títulos actualmente en circulación en el mercado público de valores colombiano que ha emitido, incluidas tanto las obligaciones a corto plazo como a largo plazo, utilizando para la calificación de cada tipo de pasivo la escala correspondiente.

Estas auditorías deberán versar sobre asuntos específicos y no podrán adelantarse sobre secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

Artículo Séptimo: Mecanismos para la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés

SERFINANSA cuenta con mecanismos apropiados para la Prevención, Manejo y Divulgación de los Conflictos de Interés que pueda enfrentar la Compañía y aquellos que puedan presentarse entre accionistas y directores, administradores o altos funcionarios y entre accionistas controladores y los accionistas minoritarios.

7.1. Definición de conflictos de interés

Se define conflicto de interés como la situación en virtud de la cual las partes que intervienen en determinada operación persiguen fines incompatibles, y el funcionario, accionista o administrador de Serfinansa, en razón de su actividad, se enfrente a diferentes alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones contractuales o legales.

Se considera que existe situación generadora de conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia de la entidad y la de un cliente, esté o no vinculado de alguna forma con la persona que se encuentra en la situación generadora de conflicto. Como ejemplo, se enumeran estas conductas evidentemente generadoras de conflicto de interés:

Utilizar el nombre, sigla, denominación de servicios o productos de Serfinansa, o cualesquiera elementos propios de la entidad para actividades particulares de funcionarios.

Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros funcionarios, proveedores, clientes o terceros en general, que puedan dar lugar a consideraciones especiales o recíprocas.

Ofrecer sus servicios, experiencia profesional o conocimientos a clientes de la Compañía.

Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés algún servicio o producto de Serfinansa, o participar en las decisiones sobre el otorgamiento de dicho servicio.

Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés, la obtención de tratamiento especial o ventajoso en cualquier producto o servicio que ofrezca Serfinansa.

Abstenerse de detectar y analizar operaciones inusuales o reportar operaciones sospechosas de clientes o usuarios con los cuales exista vinculación familiar, participación económica, o relaciones de amistad.

7.2 Reglas de conducta para el manejo de los conflictos de interés

Los funcionarios de Serfinansa seguirán las siguientes reglas de comportamiento, con respecto al manejo de los conflictos de interés en general y en especial en la detección y análisis de operaciones inusuales y determinación y reporte de operaciones sospechosas:

Procederán en forma veraz, digna, leal y de buena fe. No intervendrán en actos simulados, operaciones fraudulentas o que tiendan a ocultar, distorsionar o manipular la información de Serfinansa o sus clientes, en perjuicio de la Compañía, su clientela, terceros o el Estado.

Evitarán intervenir o participar de forma directa o indirecta en arreglos indebidos en las instituciones u organismos públicos, en otra entidad o entre particulares.

Evitarán demorar de manera injustificada la realización de operaciones propias de su cargo, o de las que les han sido encomendadas por superiores, en detrimento de los intereses de Serfinansa o su clientela.

Se considera contrario a los intereses de Serfinansa la omisión de actuación o el no suministro de información, con el propósito de favorecer, perjudicar o lesionar a una persona.

Ninguna operación, activa, pasiva o neutra de Serfinansa podrá negarse o autorizarse con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.

Los funcionarios de Serfinansa se abstendrán de participar, decidir, o sugerir la decisión, en operaciones o servicios a favor de clientes con los que sostengan negocios particulares o tengan vinculaciones familiares.

Los funcionarios de Serfinansa se abstendrán de aceptar regalos, atenciones desmedidas, o tratamientos preferenciales de clientes que tiendan a recibir o a esperar recíproco tratamiento.

En cuanto al otorgamiento de crédito a los accionistas y administradores, se hará con estricta sujeción a los límites legales establecidos, de tal manera que no se ponga en ningún momento en peligro la solvencia o liquidez de Serfinansa y nunca se superen los límites establecidos.

No deberá otorgarse ninguna clase de preferencia económica a los accionistas ni administradores en sus relaciones con Serfinansa a través de sus distintos productos, que esté por fuera de la ley o de los parámetros y procedimientos internos.

7.3. Prevención y corrección de situaciones generadoras de conflicto de interés

Como mecanismos para prevenir y corregir una situación de conflicto de interés, Serfinansa tendrá en cuenta los siguientes:

Decidir a favor de los clientes, inversionistas y accionistas en el marco de un cumplimiento normativo, revelando la situación generadora en el proceso de toma de decisiones.

No favorecer a un cliente sobre otros.

Revelar la situación creadora del conflicto de interés directamente al interesado; Solicitar la expresa autorización del cliente interesado

Establecer áreas separadas para las decisiones sobre los productos y servicios y su ejecución y control

Guardar reserva frente a la información confidencial y/o privilegiada; Abstenerse de realizar la operación si persiste el conflicto o si este no se resuelve de manera adecuada.

La determinación del Conflicto de Interés corresponde en primer lugar a cada área de negocio involucrada en la operación de manera inicial, bien sea la Gerente Agencia, Director de Crédito, Director de Cartera, Director Operación Olímpica, Tesorera o integrante de alguno de las instancias de aprobación crediticia o Comités internos de riesgo de la entidad, quienes deben informar al Vicepresidencia Financiera y/o Director Jurídico de manera inmediata a la detección de la situación potencialmente generadora de Conflicto de Interés. Este funcionario velará porque la operación se realice de manera tal que la situación generadora de conflicto de interés sea revelada adecuadamente y no afecte la transparencia de la operación y su sujeción a

las normas legales y procedimientos internos, e informará a la Junta Directiva de las situaciones generadoras de Conflicto de Interés que le fueron reportadas. Además, con el apoyo de la Auditoría realizará controles posteriores y selectivos para verificar el cumplimiento de las regulaciones sobre Conflicto de Interés.

Artículo Octavo: Límites especiales para operaciones activas de crédito con vinculados.

Es política de la entidad que para las operaciones activas de crédito con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la Compañía, los límites legales de endeudamiento sean más estrictos que los consagrados en el Decreto 2360 de 1993 y normas complementarias, así:

Hasta el ocho por ciento (8%) del patrimonio técnico sin garantía admisible, y hasta el quince (15%) del patrimonio técnico si existe garantía admisible.

Se entienden por vinculados directos para los efectos de este Código de Buen Gobierno los representantes legales, directivos de la entidad, y por vinculados indirectos las sociedades en las cuales accionistas de Serfinansa tengan participación accionaria. Estos límites especiales empezarán a regir a partir del 1° de julio del 2004, y en los casos en que operaciones activas superen estos topes especiales por aprobaciones anteriores, podrán continuar las operaciones dentro de los límites fijados por las aprobaciones anteriores, hasta el vencimiento de los cupos respectivos.

La Junta Directiva podrá aprobar casos excepcionales que superen la anterior regla especial pero siempre dentro de los límites legales.

8.1 Relaciones económicas entre SERFINANSA- Accionistas - Administradores

Las operaciones y transacciones celebradas entre por **SERFINANSA** con sus accionistas mayoritarios, directores y principales ejecutivos, se celebran en condiciones de mercado y bajo estrictos criterios de imparcialidad y transparencia.

En las operaciones de crédito que celebre con sus accionistas, directores y principales ejecutivos se sujeta en un todo a lo consagrado en las disposiciones legales que regulan los límites legales de endeudamiento y concentración de riesgos.

Artículo Noveno: Identificación y divulgación de los principales riesgos de la Compañía.

La administración de **SERFINANSA** identificará plenamente los riesgos inherentes a la actividad que desarrolla y los dará a conocer a sus accionistas, inversionistas y al público general en los estados financieros que presenta a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva, en sus reuniones periódicas.

Los Estados Financieros de la Compañía con sus correspondientes notas, son publicados de acuerdo con las normas vigentes. Los diferentes riesgos de las operaciones de Serfinansa son evaluados y se les realiza seguimiento bajo las políticas fijadas por la Junta Directiva en Comités en los que participa la Alta Gerencia: Comité Gestión de Activos y Pasivos, Comité de Gestión del Riesgo Crediticio, Comité de Evaluación de Cartera.

Adicionalmente, como se indicó, **SERFINANSA** ha contratado los servicios de la firma BRC Investors Services, sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que califique la probabilidad de pago oportuno de capital e intereses de las obligaciones derivadas de los títulos actualmente en circulación en el mercado público de valores colombiano que ha emitido, incluidas tanto las obligaciones a corto plazo como a largo plazo, utilizando para la calificación de cada tipo de pasivo la escala correspondiente. Esta opinión se extiende a las calidades de la Compañía como creador de mercado en los términos de las disposiciones legales vigentes.

De presentarse alguna situación de riesgo que pueda afectar la situación de la Compañía en el mercado, ésta se publica a través de la Información Eventual que envía a la Superintendencia Financiera de Colombia.

9.1 Identificación de los Principales accionistas de la Compañía

En desarrollo de las normas legales vigentes, **SERFINANSA** reporta periódicamente a la Superintendencia Financiera sus principales accionistas., de acuerdo con las normas que regulan el mercado público de valores.

El Libro de Registro de Accionistas, en desarrollo del Derecho de Inspección, es puesto a disposición de los accionistas antes de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

9.2 Criterios, políticas y procedimientos aplicables a la transparencia de la información que debe ser suministrada a los accionistas, a los demás inversionistas, al mercado y al público en general

Los accionistas e inversionistas tendrán acceso al conocimiento de toda aquella información de carácter público generada por la Compañía.

Esta información es dada a conocer a través de diferentes medios de comunicación, tales como prensa, folletos, correo directo y página Web.

Los informes que se presentan a la Asamblea de Accionistas, en desarrollo de las normas legales vigentes, contienen toda la información financiera y demás relevante de la Compañía.

Igualmente, la Compañía suministra por vía general o especial, la información requerida por las diferentes autoridades de vigilancia y control.

Artículo Décimo: Cumplimiento de las normas de Buen Gobierno

La Junta Directiva de **SERFINANSA** velará por el estricto cumplimiento de las normas contenidas en el presente Código de Buen Gobierno.

Los accionistas e inversionistas podrán dirigir en cualquier momento, los reclamos relacionados con el debido cumplimiento de estas normas, a la sede del domicilio social o a la siguiente dirección internet: www.serfinansa.com.co

Artículo Décimo Primero: Políticas de selección, remuneración e incentivos y responsabilidad de los administradores.

La política y los procedimientos de selección y contratación de personal son de especial importancia para el propósito de integrar un equipo humano responsable, que comparta y se comprometa con la visión, misión y valores institucionales de la Compañía.

SERFINANSA requiere como base de sus objetivos la excelencia de su personal, por su capacidad laboral, por sus cualidades, por sus aptitudes y por su actitud ante la moral, su familia y la empresa.

El personal vinculado a la Compañía debe contar con suficiente capacidad de desarrollo y superación de forma tal que, con solvencia, pueda asumir los cambios propios de la actividad y las posibilidades de aprendizaje.

Las políticas y procedimientos de selección y contratación de personal son de obligatorio cumplimiento.

11.1 Política Salarial:

La remuneración, salarios e incentivos de todo el personal de la Compañía, se determina de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por la Junta Directiva, la cual, en sus determinaciones, acude a las curvas salariales existentes en el sector y a los resultados de la evaluación de desempeño y de gestión.

Artículo Décimo Segundo: Negociación de acciones por parte de los directores, administradores y funcionarios de la Compañía.

Toda negociación de acciones por parte de los Directores, administradores y funcionarios de la Compañía, deberá adelantarse con estricta sujeción a los requisitos exigidos por la ley. La Compañía velará porque se mantenga total transparencia en la operación y porque se cumplan las normas legales establecidas a estos efectos.

Artículo Décimo Tercero: Criterios de selección de los principales proveedores de bienes y servicios de la Compañía.

SERFINANSA, en la selección de sus proveedores de bienes y/o servicios, tiene presentes, entre otros, los siguientes aspectos: Capacidad Técnica y Administrativa; Idoneidad; Seriedad; Estabilidad; Garantía Ofrecida; Trayectoria; y Solvencia Moral.

Para la celebración de este tipo de contratos se preferirá a Personas Jurídicas.

En todo proceso de contratación de proveedores, la Compañía propenderá por seleccionar aquellos que mejor satisfagan sus necesidades a un precio o costo racional.

Los proveedores deberán ser consultados en las distintas Bases de Datos de Información Financiera y a ellos se les hará el seguimiento requerido sobre sus actividades, en concordancia con las normas que tienden a prevenir el Lavado de Activos y la Financiación del terrorismo.

Cualquier vínculo entre el proveedor o contratista y algún director, administrador o principal ejecutivo de la Compañía, será revelado previamente y sometido a consideración de la Junta Directiva.

Artículo Décimo Cuarto: Normas internas sobre ética, sanciones y resolución de conflictos.

La Junta Directiva de la Compañía adoptó un **Código de Conducta** que rige para todos sus empleados. En este Código de Conducta se establecen, entre otras, las disposiciones relativas al manejo de situaciones que generen conflictos de interés.

SERFINANSA cuenta con una Misión, Visión y Valores Institucionales claramente definidos, promulgados, aceptados y practicados por los socios, administradores y todos sus empleados.

14.1 Visión

Ser la entidad financiera líder en la región de la costa caribe y con presencia significativa a nivel nacional en la financiación de la actividad comercial, de servicios, industrial y bienes de consumo, ofreciéndole al mercado servicios financieros altamente competitivos.

14.2 Misión

Brindarle a nuestros clientes soluciones y servicios financieros en relación con sus necesidades de financiación e inversión. Apoyados en un equipo humano comprometido y capacitado que ligado a un óptimo recurso tecnológico nos permite asegurar un servicio de calidad para bienestar de nuestros clientes, accionistas y de la comunidad en general.

14.3 Principios y Valores

Todos los funcionarios de Serfinansa deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de la buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista en Serfinansa, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

Los valores que deben estar presentes en todos los actos de los funcionarios, administradores, directores y accionistas de Serfinansa son:

PREVALENCIA DE LAS REGLAS DE CONDUCTA. Como principio básico de conducta, en Serfinansa es imperativo anteponer la observancia de los principios éticos de este Código al logro de las metas comerciales.

HONESTIDAD. Rectitud de conducta, lealtad a la Compañía e integridad, firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.

RESPONSABILIDAD. Realizar a cabalidad y con la debida diligencia las labores propias de cada cargo, y en consecuencia responder plenamente por los actos ejecutados.

SOLIDARIDAD. Mantener las relaciones entre los funcionarios de la Compañía dentro de un respeto mutuo, compañerismo, y colaboración permanentes para el logro de los fines de la entidad.

PROFESIONALISMO. Ejecutar las labores encomendadas con calidad, de manera eficiente, satisfactoria y con la búsqueda del mejoramiento continuo.

CONFIDENCIALIDAD. Guardar reserva de toda de la información conocida de la Compañía, en especial de aquella cuya divulgación esté sometida a protección legal y cause perjuicios a terceros, y en especial la información relativa a clientes de Serfinansa. Esta reserva debe levantarse cada vez que la entidad reciba una solicitud de autoridad competente, pues Serfinansa en cumplimiento de un deber ciudadano y obligación profesional colabora con las autoridades y no debe permitir ni favorecer el encubrimiento o la colaboración con actos ilícitos.

TRANSPARENCIA. Actuar siempre clara y razonablemente en las relaciones con los clientes de la entidad, dejando evidencia objetiva y verificable de los actos de cada uno en cumplimiento de reglamentos y normas legales.

ACTITUD VIGILANTE. Los funcionarios de Serfinansa mantendrán una actitud de especial vigilancia en la aplicación de los Manuales específicos SIPLA, para evitar mediante la aplicación de los mismos, con la debida diligencia, que Serfinansa sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos de origen ilícito, y para cumplir cabalmente con los deberes de conocimiento del cliente y reporte a las autoridades.

Los conflictos entre **SERFINANSA** y sus Empleados, son resueltos de acuerdo con las normas del Reglamento Interno de Trabajo, que consagra

los procedimientos aplicables a estas situaciones y con arreglo a las disposiciones legales vigentes.

Artículo Décimo Quinto: Programas de difusión de los derechos y obligaciones de los accionistas y de los demás inversionistas, mecanismos para la adecuada atención de sus intereses.

SERFINANSA, a través de su Representante Legal, suministrará a los accionistas, a los inversionistas y al público en general, la información relativa a los asuntos de la Compañía. Cualquier inquietud en este sentido, puede ser dirigida a la Presidencia de la Compañía en la sede de su domicilio social o a través de la siguiente dirección internet: www.serfinansa.com.co, correo electrónico hyunis@serfinansa.com.co.

Artículo Décimo Sexto: Difusión externa e interna

El presente Código de Buen Gobierno estará a disposición de todos los accionistas e inversionistas en la sede del domicilio social de la Compañía y en cada una de las Oficinas que tiene abiertas al público. La Alta Gerencia velará por la difusión del Código al interior de la entidad.

Aprobación:

El presente Código de Buen Gobierno cuenta con la aprobación de la Asamblea General de Accionistas de **SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL**, decisión adoptada en la reunión del día 29 de marzo de 2.004 y la modificación aprobada en la reunión ordinaria del 27 de marzo del 2008. Las modificaciones al mismo pueden ser aprobadas por la **Junta Directiva**.