

# CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

## CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

<b>TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
Primero. - Génesis de la Sociedad .....	4
Segundo. - Objeto del Código de Buen Gobierno Corporativo. ....	4
Tercero. - Ámbito de Aplicación. ....	4
<b>TÍTULO II. PRINCIPIOS.....</b>	<b>5</b>
Cuarto. - Principios Generales. ....	5
Quinto. - Principio de Revelación de Información.....	5
Sexto. - Principio de Abstención de Uso de Información Privilegiada...	6
Séptimo. - Principio de Protección al Accionista Minoritario – Derechos de los Accionistas.....	7
Octavo. - Principios para la Administración y Resolución de Conflictos de Interés. ....	8
Noveno. - Principios y Reglas de Conducta Relacionados con la Prevención y el Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. ....	8
<b>TÍTULO III. ÓRGANOS DE GESTIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.....</b>	<b>9</b>
Décimo. - Funcionamiento.....	9
<b>CAPÍTULO II. JUNTA DIRECTIVA .....</b>	<b>9</b>
Undécimo. -Criterios de Selección.....	9
Duodécimo. -Información.....	10
Decimotercero. -Deberes .....	10
Decimocuarto. -Funciones .....	11
Decimoquinto. -Procedimientos de Evaluación de Sistemas de Compensación.....	14
Decimosexto. -Actas. ....	14
<b>CAPÍTULO III. PRESIDENTE.....</b>	<b>14</b>
Decimoséptimo. -Criterios de Selección. ....	14
Decimoctavo. -Deberes.....	14
Decimonoveno. -Funciones.....	15

<b>CAPÍTULO IV. PERSONAL DIRECTIVO.....</b>	<b>16</b>
Vigésimo. - Integración.....	16
Vigésimo primero. -Funciones. ....	17
Vigésimo segundo. -Evaluación. ....	17
<b>CAPÍTULO V. COMITÉS .....</b>	<b>17</b>
Vigésimo tercero. -Comité de Crédito. ....	18
Vigésimo cuarto. -Comité de Activos, Pasivos y Riesgos. ....	18
Vigésimo quinto. -Comité de Tecnología. ....	19
Vigésimo sexto. -Comité de Presidencia.....	19
<b>TÍTULO IV. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI).....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO I. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL SCI .....</b>	<b>20</b>
Vigésimo séptimo. -Objetivos. ....	20
Vigésimo octavo. -Principios. ....	20
<b>CAPITULO II. ORGANOS DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>20</b>
Vigésimo noveno. -Comité de Auditoría. ....	20
Trigésimo. -Auditoría Interna.....	21
Trigésimo primero. -Nombramiento del Auditor Interno.....	21
Trigésimo segundo. -Funciones del Auditor Interno. ....	21
Trigésimo tercero. -Oficial de Cumplimiento. ....	22
<b>CAPITULO III. ORGANOS DE CONTROL EXTERNO .....</b>	<b>23</b>
Trigésimo cuarto. -Revisoría Fiscal. Funciones. ....	23
Trigésimo quinto. -Defensor del Consumidor Financiero. ....	24
<b>TÍTULO V. RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>24</b>
Trigésimo sexto. -Principios.....	24
Trigésimo séptimo. -Accionistas. ....	25
Trigésimo octavo. -Funcionarios. ....	25
Trigésimo noveno. -Clientes. ....	25
Cuadragésimo. -Proveedores. ....	26
Cuadragésimo primero. -Comunidad. ....	26
<b>TÍTULO VI. CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>27</b>
Cuadragésimo segundo. -Definición. ....	27
Cuadragésimo tercero. -Deber de abstención. ....	27
Cuadragésimo cuarto. -Resolución de conflictos de interés.....	27

Cuadragésimo quinto. -Relaciones económicas. ....	27
Cuadragésimo sexto. -Limitación al poder de decisión de Accionistas constructores. ....	28
Cuadragésimo séptimo. -Políticas y Procedimientos Implementados por Tipo de Operación ....	29
<b>TÍTULO VII. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....</b>	<b>30</b>
Cuadragésimo octavo. -Conocimiento y Cumplimiento. ....	30
Cuadragésimo noveno. - Reclamaciones sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo. ....	30
Quincuagésimo. -Trámite de las Denuncias o Reclamaciones.....	30
Quincuagésimo primero. -Sanciones. ....	31
Quincuagésimo segundo. -Vigencia.....	31

# **CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**

## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

### **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Primero. - Génesis de la Sociedad**

La falta de acceso a crédito hipotecario es la razón central que impide que las familias que conforman el déficit habitacional adquieran vivienda. El sector financiero colombiano tradicional, que está estructurado de acuerdo a lineamientos de banca universal, con frecuencia no tiene dentro de su nicho de mercado al segmento de bajos ingresos.

Bajo estas circunstancias, CREDIFAMILIA está siendo constituida para abordar la importante demanda de financiamiento para vivienda de interés social (VIS) en Colombia. La compañía será una entidad financiera enfocada en ofrecer créditos hipotecarios a compradores de VIS nueva en áreas urbanas del país. Al ser una entidad especializada, CREDIFAMILIA estará posicionada para evaluar y atender al mercado de bajos ingresos, un segmento en el que las instituciones financieras existentes no se enfocan. Las operaciones estarán concentradas inicialmente en Bogotá, para luego expandirse a otras ciudades principales como Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

#### **Segundo. - Objeto del Código de Buen Gobierno Corporativo.**

El Código de Buen Gobierno Corporativo contiene los principios, políticas y normas que deben orientar las actuaciones de todas y cada una de las personas vinculadas a CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (en adelante CREDIFAMILIA), en ejercicio de sus derechos, deberes y funciones.

En este sentido, el presente Código tiene como objeto establecer los parámetros que, como complemento de la normatividad legal y estatutaria aplicable, orientan el Gobierno Corporativo de CREDIFAMILIA, estableciendo principios, políticas y normas que rigen su administración, tendientes a garantizar, por una parte, la transparencia en el manejo de información, el trato equitativo a los accionistas, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de conflictos de interés, la generación de confianza en los accionistas, inversionistas y clientes; y por la otra, el adecuado cumplimiento de las funciones de administración de recursos del público, prestación de servicios financieros e intermediación en el mercado público de valores.

#### **Tercero. - Ámbito de Aplicación.**

El presente Código es aplicable a todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad. Así mismo, les asiste a todos la obligación de conocer el Sistema de Control Interno (SCI) y asumir su papel y responsabilidad frente al mismo.

La alta dirección de CREDIFAMILIA lidera el cumplimiento de los controles internos y los valores éticos establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, y se encuentra comprometida con ellos.

## **TÍTULO II. PRINCIPIOS**

### **Cuarto. - Principios Generales.**

Las actuaciones de CREDIFAMILIA se fundamentan en los principios de la ética, la probidad, la transparencia y la calidad del trabajo.

1. Ética: en el desempeño del trabajo y en la relación con los accionistas, empleados, aportantes, donantes, inversionistas, aliados, clientes, usuarios, proveedores y competidores.
2. Probidad: mediante el desarrollo de las actividades con integridad y rectitud.
3. Transparencia: mediante un comportamiento claro, sin duda y sin ambigüedad por parte de los directivos, administradores, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad de CREDIFAMILIA y la revelación de información a todos los accionistas, inversionistas, clientes y usuarios.
4. Calidad en el Trabajo: mediante el cumplimiento de indicadores de gestión que garantice el logro de los objetivos.

### **Quinto. - Principio de Revelación de Información.**

CREDIFAMILIA revelará al público a través de su página de internet [www.credifamilia.com](http://www.credifamilia.com) o cualquier otro medio idóneo, información referente a:

1. La información requerida para publicación en la página web por los entes de control.
2. La información no financiera relevante en cuanto a los mecanismos utilizados para evaluar la gestión de la entidad, así como los objetivos, misión, visión y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

3. Hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva, de los órganos de control interno, y de los representantes legales.
4. Los resultados del estudio de las calificadoras de riesgo.
5. Los programas de responsabilidad social que hayan sido implementados para atender a los sectores menos favorecidos del país, durante el año calendario inmediatamente anterior.
6. Todo lo demás que conforme a las políticas de la administración o a la ley se estipule.

A la Asamblea General de Accionistas le será entregada información referente a:

1. Los contratos entre sus directores, administradores, principales directivos y representantes legales, incluyendo sus parientes, socios y demás relacionados.
2. Las políticas generales aplicables a la remuneración y a cualquier beneficio económico que se conceda a los miembros de la Junta Directiva, el Presidente, el Revisor Fiscal, los asesores externos y las auditorías especializadas.
3. Normas sobre resolución de conflictos entre accionistas, directores y administradores y la sociedad.
4. Criterios aplicables a las negociaciones que sus directores, administradores y funcionarios realicen con las acciones y los demás valores emitidos por la sociedad.

#### **Sexto. - Principio de Abstención de Uso de Información Privilegiada**

Todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, deben salvaguardar y abstenerse de utilizar para beneficio propio o de un tercero, la información privilegiada y/o confidencial que adquieran en ejercicio de sus funciones, que incluye:

1. Resultados financieros de la sociedad, con carácter previo a su conocimiento público.
2. Operaciones que pueda realizar la sociedad de especial relevancia, como ampliaciones de capital o emisiones de valores.
3. Adquisiciones o fusiones significativas.
4. Hechos que puedan dar lugar a litigios, conflictos o sanciones.

5. Decisiones de autoridades con carácter previo a su conocimiento público.
6. Informaciones sobre órdenes de compra o venta de activos o valores.
7. La información financiera, comercial y cualquier otra reservada de los clientes e inversionistas.
8. Cualquier otra que la Ley, los Estatutos, el presente Código o una política de la sociedad establezca.

La información deja de ser confidencial en el momento en que se haga pública por decisión de la sociedad, o cuando pierda relevancia en cuanto su capacidad para influir la toma de decisiones de inversión.

El Código de Ética y de Conducta desarrolla deberes y obligaciones específicas para todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, en lo referente al uso de información confidencial.

#### **Séptimo. - Principio de Protección al Accionista Minoritario – Derechos de los Accionistas.**

Todos los accionistas deben ser tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos. Sin observancia de la participación accionaria que posean los accionistas, les serán garantizados los siguientes derechos:

1. Participar en la Asamblea General de Accionistas, con voz y voto equivalente al número de acciones que posea cada accionista.
2. Examinar los libros y registros de contabilidad de la sociedad conforme a lo establecido en la Ley.
3. Conocer el estado real de la sociedad, lo cual implica conocer los estados financieros, los riesgos inherentes a las actividades relacionadas con el desarrollo de su objeto y los hallazgos resultantes de las actividades de control interno.
4. Participar de los dividendos decretados por la Asamblea General de Accionistas, en la proporción correspondiente a la propiedad accionaria.
5. Formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Revisor Fiscal.
6. Las demás que señalen los Estatutos o la Ley.

### **Octavo. - Principios para la Administración y Resolución de Conflictos de Interés.**

Los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de CREDIFAMILIA, procurarán prevenir la ocurrencia de situaciones que constituyan un conflicto de interés, para lo cual deberán conocer y comprender las situaciones constitutivas de los mismos y las conductas prohibidas, así como las situaciones de incompatibilidad e inhabilidad contempladas a lo largo de este Código, y en el Código de Ética y Conducta.

La duda respecto a la configuración de un posible conflicto de interés no exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades que generan conflicto.

### **Noveno. - Principios y Reglas de Conducta Relacionados con la Prevención y el Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.**

Los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de CREDIFAMILIA, deben observar de manera estricta y rigurosa las políticas, medidas de control y procedimientos definidos por la normatividad vigente y en el Manual SARLAFT, orientados a evitar que en la realización de las actividades de la entidad, se puedan llevar a cabo las operaciones de lavado de activos o de financiación del terrorismo.

Las directrices generales del SARLAFT, implican que todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, tengan el deber de:

1. Evitar que la sociedad sea utilizada para operaciones de lavado de activos o financiación del terrorismo.
2. Difundir de manera clara las características de los productos y servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de que los clientes conozcan las obligaciones recíprocas que se generan de éstos.
3. Realizar un ejercicio continuo de conocimiento del cliente, antes de iniciar una relación contractual y periódicamente durante la vigencia de ésta.
4. Reportar ante el superior jerárquico y al Oficial de Cumplimiento las operaciones inusuales que detecte indicando las razones que le permiten considerar la operación como inusual.



El Manual SARLAFT adoptado por la Junta Directiva, contiene los mecanismos de control y prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo de CREDIFAMILIA.

CREDIFAMILIA colabora activamente con las autoridades, suministrando en los términos señalados por la Ley, toda la información que le sea requerida para la prevención, investigación y control de actividades relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

## **TÍTULO III. ÓRGANOS DE GESTIÓN**

### **CAPÍTULO I. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

#### **Décimo. - Funcionamiento**

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de CREDIFAMILIA

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la ley, es función de la Asamblea General de Accionistas adoptar las medidas que estime necesarias para garantizar la existencia y cumplimiento del conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo y control interno.

### **CAPÍTULO II. JUNTA DIRECTIVA**

#### **Undécimo. - Criterios de Selección.**

1. Competencias básicas: Todos los miembros de la Junta Directiva deberán contar con destrezas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar a la alta gerencia o cuadros de dirección.
2. Competencias específicas: Además de las competencias básicas, cada miembro de Junta Directiva deberá contar con competencias específicas que les permitan contribuir en una o más dimensiones, por su especial experiencia, conocimientos de la industria, de aspectos financieros o de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales o de manejo de crisis y evaluación de proyectos en marcha. La sociedad proveerá la mejor forma para lograr que el conocimiento de cada uno de los

miembros de la Junta Directiva, en relación con sus negocios y el entorno general, sea el más adecuado.

3. **Incompatibilidades:** No puede haber en la Junta Directiva una mayoría cualquiera formada con personas ligadas entre sí por matrimonio o unión marital de hecho, o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad o primero civil, o que se encuentren vinculados laboralmente a CREDIFAMILIA. Adicionalmente, no deberán ser Presidente de la Junta Directiva quien ejerza o haya ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo de la sociedad o funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia Financiera; quienes tengan litigio pendiente con CREDIFAMILIA; o quienes se hayan desempeñado como revisor fiscal, auditor interno o defensor del cliente de la entidad durante el año anterior.

#### **Duodécimo. - Información.**

1. Una vez designado el miembro de Junta Directiva, la administración debe suministrarle copia de los siguientes documentos: (i) Estatutos, (ii) Código de Buen Gobierno Corporativo, (iii) Código de Ética y Conducta, (iv) último Informe de Gestión, (v) últimos estados financieros debidamente aprobados, (vi) último informe del Revisor Fiscal, (vii) Reglamento Interno de la Junta Directiva, (viii) Manual SARLAFT, y (ix) cualquier otra información que requiera o solicite con el fin de que asuma su cargo con efectividad.
2. La administración suministrará a los miembros de Junta Directiva con antelación no inferior a cinco (5) días, información adecuada sobre los temas que serán sometidos a su consideración en la siguiente reunión.

#### **Decimotercero. - Deberes.**

Los miembros de Junta Directiva tienen los siguientes deberes en el ejercicio de sus funciones:

1. **Integridad:** Obrar de buena fe en interés de la sociedad, de manera independiente y honesta, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de CREDIFAMILIA y de todos los accionistas. No podrán servirse de la sociedad o de su cargo en la misma, para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, ni utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido nombrados. Ningún miembro podrá realizar, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la sociedad de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio de su cargo. Los miembros de la Junta Directiva tampoco podrán realizar inversiones u operaciones en beneficio propio o de un tercero, cuando las mismas

hubieran sido ofrecidas a la sociedad, o cuando ésta pudiera tener interés en ella, siempre que la sociedad no haya desestimado expresamente dicha inversión u operación, sin mediar influencia del miembro directivo interesado. Los miembros de la Junta Directiva no podrán cobrar comisiones ni ningún otro tipo de retribución por la celebración de contratos entre CREDIFAMILIA y sus proveedores, ni tampoco por la prestación de los servicios de la sociedad a terceros. Los miembros de la Junta Directiva tampoco podrán utilizar para su uso personal los activos de la sociedad, ni valerse de su posición en ésta para obtener una ventaja patrimonial.

2. Legalidad: Promover el cumplimiento de las leyes y demás normas aplicables, los Estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta y demás reglas acogidas por CREDIFAMILIA
3. Diligencia: Conocer la condición financiera y operativa de la sociedad y participar activamente en las reuniones de la Junta Directiva y de los Comités a que pertenezcan, revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones que la administración suministre.
4. Tratamiento de Conflictos de Interés: Evitar los conflictos de interés, informando sobre su presencia a los demás miembros de la Junta Directiva y absteniéndose de votar sobre el asunto. Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el miembro de Junta Directiva estará obligado a proceder como si éste efectivamente existiera.
5. No Competencia: Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad.
6. Confidencialidad: Guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo y sólo podrá ser revelada por orden de autoridad competente, previo aviso a la sociedad del requerimiento del que haya sido objeto.

#### **Decimocuarto. - Funciones.**

##### Funciones Generales:

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la Ley, son funciones generales de la Junta Directiva las siguientes:

1. Participar activamente en la planeación estratégica de la sociedad, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de re-direccionamiento estratégico cuando se requiera.

2. Tutelar y controlar que se respeten los derechos de los accionistas e inversionistas y se les dé un tratamiento equitativo.
3. Cumplir y velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.
4. Definir las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y control interno que deban implementarse al interior de la sociedad, de conformidad con las necesidades para el adecuado desarrollo de su objeto social y para alcanzar sus objetivos en condiciones de seguridad, transparencia y eficacia, con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
5. Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la compañía.
6. Aprobar las políticas para la administración de los riesgos de la compañía y los manuales de riesgos evaluar su efectividad con base en los reportes que le suministre la administración y adoptar las demás medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.
7. Expedir las reglamentaciones internas de la sociedad que considere convenientes, o delegar su expedición en la Presidencia.
8. Establecer políticas y adoptar los mecanismos que sean necesarios para evitar el uso de información privilegiada o reservada.
9. Presentar a la Asamblea General de Accionistas los informes que ordena la Ley, los Estatutos y el presente Código. Sin perjuicio de lo anterior, debe presentar a la Asamblea General de Accionistas al final de cada ejercicio y dentro del informe de gestión, un informe sobre (i) el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular; (ii) las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría; y (iii) el resultado del seguimiento que la misma Junta Directiva haya dado al cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.
10. Revisar y aprobar el Código de Ética y Conducta de la sociedad y sus modificaciones.
11. Aprobar las políticas y prácticas de gestión humana que constituirán los lineamientos generales para que el jefe del Área de Coordinación Administrativa y de Personal reglamente, previa aprobación de la Presidencia las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad necesarias que deberán ostentar los funcionarios para desempeñar cada uno de los cargos, así como los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, sistemas de remuneración y de evaluación del desempeño de los mismos.

12. Reglamentar los Comités que sean necesarios para que la entidad desarrolle su objeto social y alcance sus objetivos, así como designar a sus miembros cuando no sean designados por los Estatutos o este Código de Buen Gobierno Corporativo.
13. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del Auditor Interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
14. Definir las políticas, estándares y procedimientos para la adopción de controles que garanticen la seguridad, calidad y el cumplimiento de la información generada, así como la calidad de la información divulgada al público en general, los inversionistas y la Superintendencia Financiera de Colombia.
15. Conocer de los posibles conflictos de interés de cualquiera de sus miembros, del Presidente de la sociedad y demás funcionarios, resolver de la situación puesta a su consideración o definir si debe someterse a la Asamblea General de Accionistas.
16. Aprobar las operaciones que se realicen con Personas Vinculadas según se definen más adelante.
17. Definir las situaciones constitutivas de conflictos de interés y los procedimientos para prevenir y administrar las situaciones constitutivas de conflictos de interés.
18. Fijar y modificar las políticas contables, de acuerdo con la normatividad contable aplicable.
19. Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.
20. Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias a través de informes periódicos que le presente el Comité de Activos, Pasivos y Riesgos y/o 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.
21. Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
22. Las demás que señale la ley o los Estatutos, y las que no correspondan a otro órgano.

### **Decimoquinto. - Procedimientos de Evaluación de Sistemas de Compensación.**

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 11 del artículo decimocuarto anterior, corresponde a la Junta Directiva aprobar las políticas aplicables al sistema de remuneración, particularmente, en relación con los miembros de la Junta Directiva y las personas de la alta gerencia.

En este sentido, la Junta Directiva tendrá las siguientes facultades, que permitirán asociar los sistemas de compensación de ejecutivos clave con los objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo:

1. Revisar periódicamente una muestra aleatoria de contratos de trabajo.
2. Revisar periódicamente una muestra aleatoria de beneficios otorgados, para confirmar mecanismos no ordinarios.
3. Revisar casos de personas que tengan "*golden parachute*", incluyendo la revisión de cuántos años se cobijen con este acuerdo.
4. Revisar si los sistemas de compensación se han disminuido en los casos en los que una persona o unidad de trabajo presente pérdidas materiales.
5. Examinar si los bonos concedidos se entregan por anticipado, y de ser así, si se han pactado mecanismos de devolución en el evento en que el empleado se retire antes de que se cumpla el periodo total que cubría el respectivo bono.

### **Decimosexto. - Actas.**

Se deben identificar en las actas de las reuniones de Junta Directiva los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron de base para la toma de decisiones, así como de las razones que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas.

## **CAPÍTULO III. PRESIDENTE**

### **Decimoséptimo. - Criterios de Selección.**

La elección del Presidente se somete a los mismos principios de selección de los miembros de Junta Directiva, en lo que sea compatible con su cargo.

### **Decimoctavo. - Deberes.**

El presidente de CREDIFAMILIA tiene la obligación de cumplir con los deberes de integridad, legalidad, no competencia y confidencialidad dispuestos para la Junta Directiva. Así mismo, tiene el deber de dar tratamiento a los conflictos de interés que se le presenten, informando sobre los mismos a la Junta Directiva.

#### **Decimonoveno. - Funciones.**

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la Ley, son funciones generales del Presidente de CREDIFAMILIA las siguientes:

1. Asegurar la debida ejecución de las políticas definidas por la Junta Directiva, implementando un sistema de seguimiento y control que asegure su cumplimiento.
2. Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados, deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección.
3. Presentar a consideración de la Junta Directiva, la planeación estratégica de la sociedad y los planes y programas para su cumplimiento y hacer seguimiento a su ejecución.
4. Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo velando por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido y teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo fijado por la Junta Directiva.
5. Velar por el diseño, la implementación y el cumplimiento del SCI de conformidad con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
6. Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la sociedad y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
7. Velar porque se dé estricto cumplimiento de los niveles de autorización, cupos u otros límites o controles establecidos en las diferentes actividades realizadas por la entidad, incluyendo las adelantadas con administradores, miembros de la Junta Directiva y Personas Vinculadas.
8. Dar aplicación y velar por el cumplimiento de los procedimientos de administración del riesgo de crédito.

9. Aprobar los nuevos productos, una vez evaluada la exposición al riesgo de liquidez.
10. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual de SARO, el Manual de procedimientos del SARLAFT y demás manuales de riesgos que le sean encargados, así sus actualizaciones, y velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.
11. Realizar revisiones periódicas a los manuales y Códigos de Ética y Conducta y de Gobierno Corporativo.
12. Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberá diseñar procedimientos de control sobre la calidad, suficiencia y oportunidad de la información financiera y sobre la revelación adecuada de la misma.
13. Velar por la correcta preparación y presentación de los estados financieros y sus correspondientes notas y certificar que los mismos y otros informes relevantes para el público no contengan vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la sociedad.
14. Adoptar los controles sobre los sistemas de información contable.
15. Informar a la Junta Directiva las situaciones que puedan generar conflictos de interés, incluidas aquellas que se deriven de una vinculación legal, familiar, civil o personal con empleados, clientes, sociedades cotizadas en bolsa, proveedores o cualquier otro grupo de interés de la sociedad.
16. Mantener a la Junta directiva completamente informada de la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean requeridos.
17. Las demás funciones que le correspondan de conformidad con la Ley, los Estatutos, el Reglamento de Presidencia o las delegadas por la Junta Directiva. En general, le corresponden al Presidente las funciones de dirección, gestión, administración y representación necesarias para la buena marcha de los negocios de la sociedad.

#### **CAPÍTULO IV. PERSONAL DIRECTIVO.**

##### **Vigésimo. -Integración.**

CREDIFAMILIA cuenta con un grupo de directivos conformado de acuerdo con su organigrama, entre los cuales se encuentran los Vicepresidentes y el Oficial de



Cumplimiento y demás funcionarios que dependan directamente del Presidente, cuyos perfiles serán definidos de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas según el área de desempeño.

**Vigésimo primero. - Funciones.**

1. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al cumplimiento del objeto social en su área de competencia, en coordinación con los directivos de las demás áreas, de conformidad con lo previsto en las leyes, los Estatutos y este Código de Buen Gobierno Corporativo.
2. Presentar al Presidente informes sobre la situación del área que dirigen, al igual que sobre eventuales conflictos de interés en que esté incurso el directivo o cualquiera otro de los funcionarios a su cargo.
3. Nombrar y remover los empleados cuyo nombramiento y remoción delegue el Presidente.
4. Tomar todas las medidas necesarias que reclame la conservación de los bienes de CREDIFAMILIA; vigilar la actividad de los funcionarios de su área e impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la sociedad.
5. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionan con el funcionamiento y actividad de la sociedad.
6. Garantizar el cumplimiento de las políticas de control interno.
7. Asegurar la disciplina y la excelencia en el trabajo de los funcionarios a su cargo y evaluar su desempeño.
8. Ejecutar con eficiencia, oportunidad y precisión las funciones delegadas por el Presidente.
9. Las demás que le señalen los Estatutos, los reglamentos internos, el Presidente, la Junta Directiva o la ley.

**Vigésimo segundo. - Evaluación.**

Los directivos serán evaluados anualmente por el Presidente, de acuerdo con el sistema de evaluación que para el efecto haya adoptado la Junta Directiva.

**CAPÍTULO V. COMITÉS**

Sin perjuicio de los Comités de Auditoría, de Nombramientos y Compensación y de Gobierno Corporativo, establecidos estatutariamente, se establecen los siguientes comités permanentes de apoyo a la gestión de administrar los negocios de CREDIFAMILIA.

#### **Vigésimo tercero. - Comité de Crédito.**

Depende directamente de la Junta Directiva de CREDIFAMILIA y se encuentra integrado por dos (2) miembros de Junta Directiva, de los cuales uno (1) deberá ser independiente, el Presidente de la sociedad, el Vicepresidente de Riesgos y el Vicepresidente Financiero y Administrativo. El Comité estará presidido por el Presidente. Se reunirá mínimo una (1) vez cada tres (3) meses y su funcionamiento será regulado por el reglamento que adopte la Junta Directiva. Para deliberar deben estar presentes mínimo tres (3) de sus miembros y las decisiones se tomarán por mayoría calificada, en la cual al menos uno (1) de los votos deberá corresponder a uno (1) de los miembros de Junta Directiva. El Secretario General hará las veces de Secretario del Comité de Crédito, y estará encargado de llevar las actas de las reuniones.

El objetivo principal del Comité de Crédito es hacer recomendaciones y apoyar a la Junta Directiva en el diseño y control de políticas, estrategias y metodologías de mejoramiento sobre los diversos procesos de administración del riesgo de crédito, y realizar seguimiento al estado de la cartera de créditos y el riesgo crediticio de la sociedad.

Las funciones del Comité de Crédito se encuentran compiladas en el Reglamento del Comité.

#### **Vigésimo cuarto. - Comité de Activos, Pasivos y Riesgos.**

Depende directamente de la Junta Directiva de CREDIFAMILIA y se encuentra integrado por dos (2) miembros de Junta Directiva, de los cuales uno (1) deberá ser independiente, el Presidente de la sociedad, el Vicepresidente de Riesgos y el Vicepresidente Financiero y Administrativo. El Comité estará presidido por el Presidente. Se reunirá mínimo una (1) vez al mes. Para deliberar deben estar presentes mínimo tres (3) de sus miembros y las decisiones se tomarán por mayoría calificada, en la cual al menos uno (1) de los votos deberá corresponder a uno (1) de los miembros de Junta Directiva. El Secretario General hará las veces de Secretario del Comité de Activos, Pasivos y Riesgos, y estará encargado de llevar las actas de las reuniones.

El objetivo primordial de este Comité es apoyar a la Junta Directiva y a la Presidencia de la entidad en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de gestión de riesgos, en general, y de liquidez y de mercado, en particular.

Las funciones del Comité de Activos, Pasivos y Riesgos se encuentran compiladas en el Reglamento del Comité.

#### **Vigésimo quinto. - Comité de Tecnología.**

El Comité de Tecnología estará integrado por el Vicepresidente Operativo y de Tecnología, el Vicepresidente Financiero y Administrativo, el Vicepresidente de Riesgos y el Jefe de Soporte Técnico y Planta Física.

El Comité se reunirá como mínimo una vez cada (3) tres meses, el quórum necesario para deliberar es de la mitad más uno de sus miembros y las decisiones se adoptarán por mayoría simple. Es deber de todos los miembros estar presentes o nombrar un delegado que los reemplace.

El Jefe de Soporte Técnico y Planta Física hará las veces de Secretario del Comité y estará encargado de llevar las actas de las reuniones.

El objetivo primordial del Comité de Tecnología radica en realizar la planeación, elaborar las directrices y procedimientos y efectuar el control de la infraestructura tecnológica de la sociedad de conformidad con la regulación aplicable.

Las funciones del Comité de Tecnología se encuentran compiladas en el Reglamento del Comité.

#### **Vigésimo sexto. - Comité de Presidencia.**

Depende directamente de la Presidencia de CREDIFAMILIA y se encuentra compuesto por el Presidente de CREDIFAMILIA, los Vicepresidentes y los directivos que dependan directamente de Presidencia, sin perjuicio de que el Presidente pueda invitar a quien estime conveniente.

El Comité se debe reunir como mínimo una vez cada mes por citación del Presidente. Para deliberar deben estar presentes mínimo tres (3) miembros y las decisiones se tomarán por consenso. El Secretario General hará las veces de Secretario del Comité de Presidencia, y estará encargado de llevar las actas de las reuniones.

El objetivo primordial del Comité de Presidencia es apoyar al Presidente en la planeación estratégica de la sociedad y hacer seguimiento a los programas implementados para el cumplimiento de las metas propuestas.

Las funciones del Comité de Presidencia se encuentran compiladas en el Reglamento del Comité.

### **TÍTULO IV. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

## **CAPITULO I. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL SCI**

### **Vigésimo séptimo. - Objetivos.**

CREDIFAMILIA cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI), el cual está compuesto por políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, con el fin de perseguir los siguientes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes.
3. Realizar una gestión adecuada de riesgos.
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad de la información generada.
5. Cumplir adecuadamente la normatividad y regulaciones aplicables.

### **Vigésimo octavo. - Principios.**

Los principios que rigen el SCI son:

1. Autocontrol: La capacidad de todos funcionarios de CREDIFAMILIA de cumplir los objetivos trazados por la dirección, evaluar y controlar su trabajo, detectar las desviaciones que se presenten, efectuar los correctivos y mejorar constantemente en sus tareas y responsabilidades.
2. Autorregulación: La capacidad de CREDIFAMILIA para el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, mediante la aplicación de métodos, normas y procedimientos.
3. Autogestión: La capacidad de CREDIFAMILIA para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

## **CAPITULO II. ORGANOS DE CONTROL INTERNO**

Son órganos de control interno la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, la Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento.

### **Vigésimo noveno. - Comité de Auditoría.**

El Comité de Auditoría está integrado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos.

El objetivo principal del Comité de Auditoría es prestar apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva en la implementación y supervisión del sistema de control interno, el cual debe estar conforme con la Ley y las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las funciones del Comité de Auditoría relacionadas con el control interno se encuentran compiladas en el Reglamento del Comité.

### **Trigésimo. - Auditoría Interna.**

La Auditoría Interna debe revisar y evaluar de manera objetiva e independiente el adecuado funcionamiento del SCI, sus mecanismos, los sistemas de administración de riesgos, la gestión empresarial y las operaciones de la sociedad, con base en procedimientos de auditoría generalmente aceptados, para verificar que éstos se desarrollen dentro del marco legal, misión, políticas, normas y planes organizacionales que regulan su actividad, propendiendo por el desarrollo de una cultura de autocontrol.

Además, debe brindar consultoría a fin de agregar valor en la ejecución de las operaciones de la sociedad, en aras de verificar la aplicación y el logro de las políticas, permitiendo así la adecuada realización del objeto social y el alcance de sus metas.

### **Trigésimo primero. - Nombramiento del Auditor Interno.**

El Auditor Interno es nombrado por la Junta Directiva. El Auditor Interno y su equipo deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias para cumplir sus funciones. El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de la auditoría interna serán definidos en el Reglamento de la Auditoría Interna que apruebe la Junta Directiva, en el cual se establecerá un acuerdo respecto de la función y responsabilidad de la actividad de auditoría interna, su posición dentro de la organización, la autorización para tener acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para la ejecución de los trabajos y el ámbito de actuación de sus actividades.

### **Trigésimo segundo. - Funciones del Auditor Interno.**

Son funciones de la Auditoría Interna las siguientes:

1. Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI, en las áreas y procesos de la organización que resulten relevantes, abarcando entre otros aspectos los relacionados con la exposición y administración de riesgos de la entidad, los sistemas de información, administrativos, financieros y tecnológicos, incluyendo los sistemas y servicios electrónicos.
2. Identificar las deficiencias de control interno y comunicarlas junto con las recomendaciones de mejoramiento de manera oportuna a las partes

responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resulten materiales, informarlas también a la Junta Directiva por medio del Comité de Auditoría, realizando el seguimiento de las acciones tomadas por la administración frente a estas comunicaciones..

3. Asistir a la entidad en el mantenimiento y mejora continua de controles efectivos, evaluando la eficacia y eficiencia tanto las transacciones como los procedimientos de control involucrados en los diferentes procesos o actividades de la entidad, en aquellos aspectos que considere relevantes.
4. Evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno corporativo, para lo cual debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización.
5. Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
6. Verificar en sus auditorías la eficacia de los procedimientos adoptados por la administración para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes a la Superintendencia Financiera de Colombia y a otros entes de control.
7. Contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.
8. Presentar a la Junta Directiva, por lo menos al cierre de cada ejercicio y de conformidad con lo establecido en la Ley o lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, un informe acerca de los resultados de su labor, incluyendo, entre otros aspectos, la eficacia del SCI y las deficiencias detectadas en el mismo.

### **Trigésimo tercero. - Oficial de Cumplimiento.**

El Oficial de Cumplimiento es nombrado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos.

Sin perjuicio de las demás funciones asignadas por la Ley o las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, le corresponde al Oficial de Cumplimiento velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que conforman el SARLAFT, promover sus correctivos, y diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT. Debe colaborar con la instancia designada por la Junta Directiva en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales y hacerle seguimiento a las operaciones inusuales que le sean

reportadas, para decidir si son sospechosas y proceder a reportarlas ante la UIAF.

El Oficial de Cumplimiento debe coordinar con el Área de Coordinación Administrativa y de Personal, los programas de capacitación, para que todos los funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad tengan el conocimiento amplio y suficiente sobre el Manual SARLAFT.

Igualmente, presta asesoría a la Auditoría Interna y a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus obligaciones bajo el régimen legal de prevención de lavado de activos y de la financiación de actividades terroristas.

### **CAPITULO III. ORGANOS DE CONTROL EXTERNO**

#### **Trigésimo cuarto. - Revisoría Fiscal. Funciones.**

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la ley, son funciones del Revisor Fiscal las siguientes:

1. Valorar los sistemas de control interno y administración de riesgos implementados, con el fin de determinar si promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos operacionales y financieros; propician la preparación y difusión de información financiera de alta calidad que muestren los resultados de la administración de los recursos de la entidad y los riesgos relevantes que la afectan, así como analizar si los referidos sistemas le permitan a la administración garantizar el adecuado cumplimiento de las normas vigentes.
2. Identificar las deficiencias de control interno y comunicarlas junto con las recomendaciones de mejoramiento de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resulten materiales, informarlas también a la Junta Directiva por medio del Comité de Auditoría.
3. Elaborar, por lo menos al cierre de cada ejercicio, un reporte dirigido a la Junta Directiva, mediante el cual informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación de la eficacia de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las normas e instructivos sobre los sistemas de administración de riesgo.
4. Poner oportunamente en conocimiento del Presidente, y cuando sea del caso del Oficial de Cumplimiento, del Comité de Auditoría y del Auditor Interno, según corresponda, las inconsistencias y fallas detectadas en cada uno de los sistemas de administración de riesgo y control interno, así como todo incumplimiento que detecte a las disposiciones que

regulan la materia. En caso que sus observaciones o recomendaciones no sean adecuadamente atendidas por la administración o por el Oficial de Cumplimiento, o cuando la gravedad de las deficiencias encontradas así lo amerite, deberá informar sobre tales circunstancias a la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera inmediata.

#### **Trigésimo quinto. - Defensor del Consumidor Financiero.**

El Defensor del Consumidor Financiero es nombrado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos.

Además de lo dispuesto en la Ley, el Defensor del Consumidor Financiero tiene como función principal ser vocero de los clientes o usuarios CREDIFAMILIA y conocer y resolver de forma objetiva las quejas individuales que le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de la sociedad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o respecto de la calidad de los mismos.

### **TÍTULO V. RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS**

#### **Trigésimo sexto. - Principios.**

Las relaciones que CREDIFAMILIA mantiene con todos los grupos de interés, se manejarán siempre dentro de los principios éticos y conforme a la Ley, y se fundamentan en los siguientes objetivos:

1. Reconocer y asegurar sus derechos.
2. Fomentar una participación activa de todos los accionistas y funcionarios de la sociedad con miras a la creación de valor.
3. Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, de acuerdo con las políticas internas y la normatividad vigente.
4. Tratar de buscar el mutuo beneficio entre las partes y propender porque las relaciones entre ellas se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.
5. Abstenerse de realizar cualquier práctica discriminatoria o de competencia desleal.
6. Propender por desarrollar una cultura organizacional consciente y responsable de la protección al medio ambiente.



### **Trigésimo séptimo. - Accionistas.**

Uno de los principios de la cultura organizacional de CREDIFAMILIA es la creación de valor para sus accionistas, razón por la cual todos ellos y los administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, deben actuar de manera diligente en sus labores, respetando la ley, los principios éticos, las reglas de conducta y todas las normas de funcionamiento de la sociedad.

### **Trigésimo octavo. - Funcionarios.**

La gestión humana en CREDIFAMILIA se debe dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano, en un ambiente de respeto y equidad, inculcando un sentido de integridad y conciencia sobre el control, con el fin de contribuir a la generación de valor para accionistas, clientes y colaboradores. La gestión humana se debe basar en los siguientes principios:

1. El conocimiento del funcionario, previo a la vinculación a CREDIFAMILIA.
2. Las ventajas competitivas de CREDIFAMILIA provienen principalmente de su talento humano y de su cultura organizacional.
3. Los jefes tienen la función principal de administración, gestión y desarrollo de sus empleados.
4. La primera responsabilidad de todo jefe es el seguimiento y desarrollo de su empleado, en términos de comportamiento adecuado con la responsabilidad requerida y con su entorno social.
5. Dentro de la cultura de retroalimentación de CREDIFAMILIA, tanto los funcionarios, como sus superiores, pares y subordinados, son responsables de su desarrollo profesional, con su compromiso y desempeño.

### **Trigésimo noveno. - Clientes.**

El cliente es la razón de ser de CREDIFAMILIA y merece la más alta consideración, dignidad y respeto. Por lo tanto, las relaciones con el cliente deben estar regidas por los siguientes principios:

1. Se ofrecerá una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable, los valores agregados y la construcción de relaciones duraderas de confianza que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo del país.

2. Se informarán de manera clara las condiciones de los productos y servicios que vende la sociedad, de forma que el cliente conozca las obligaciones recíprocas que se generan de toda relación comercial.
3. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa.
4. Los derechos de los clientes deben ser reconocidos sin dilación alguna.
5. Debe evitarse entablar cualquier relación comercial con un cliente determinado, cuando dicha relación implique un conflicto de interés, antes de surtir los procedimientos de aprobación establecidos y adoptado las medidas tendientes a su mitigación.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, CREDIFAMILIA cuenta con un área de Servicio al Cliente, la Defensoría del Consumidor Financiero, y unos mecanismos directos de recepción de quejas y reclamos.

#### **Cuadragésimo. - Proveedores.**

La sociedad ha establecido normas, políticas y procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, que se enmarcan en la normatividad vigente así como en los principios establecidos en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo y en el Código de Ética y Conducta.

#### **Cuadragésimo primero. - Comunidad.**

Partiendo de su compromiso con las políticas de responsabilidad social empresarial, CREDIFAMILIA contribuye al progreso económico y social del país, y aporta al bienestar de la comunidad en general, en la medida en que su actuación empresarial se rige no sólo por el principio de cumplimiento a la Ley, sino igualmente por los principios éticos anteriormente mencionados.

Los programas de Responsabilidad Social Empresarial que sean implementados para atender a los sectores menos favorecidos del país, deberán ser informados a la Asamblea General de Accionistas y divulgados en la página Web de la sociedad [www.credifamilia.com](http://www.credifamilia.com) por lo menos una (1) vez al año durante el primer semestre, en forma clara, completa y de fácil comprensión para el público en general. La implementación de estos programas, también podrá ser informado a la Asociación de Compañías de Financiamiento (AFIC).

La información deberá corresponder a los programas que se hayan adelantado durante el año calendario inmediatamente anterior a la fecha en que se lleve a cabo la divulgación, y/o a los que se estén adelantando en esa misma fecha. La información debe contener los siguientes aspectos:

1. Descripción de el(los) programa(s) social(es) implementado(s) y nombre de los mismos, si lo tuviere.
2. Breve descripción de las actividades desarrolladas, con indicación de los sectores beneficiados.
3. Fecha de realización de las actividades del programa.
4. Período que comprende la información.

## **TÍTULO VI. CONFLICTOS DE INTERÉS**

### **Cuadragésimo segundo. - Definición.**

Se entiende por conflictos de interés, las situaciones de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona que ostenta la condición de accionista, director, administrador o funcionario de CREDIFAMILIA podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta en razón de la actividad misma que desarrolla y del especial conocimiento que tenga en razón de dicha condición.

### **Cuadragésimo tercero. - Deber de abstención.**

Los accionistas, directores, administradores, revisor fiscal y en general todo funcionario de CREDIFAMILIA tiene el deber de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

### **Cuadragésimo cuarto. - Resolución de conflictos de interés.**

Los conflictos de interés en que se hallen los accionistas y directores de CREDIFAMILIA serán resueltos por la Asamblea General de Accionistas y por la Junta Directiva, en los que se hallen los administradores y demás funcionarios.

### **Cuadragésimo quinto. - Relaciones económicas.**

En aquellos eventos en que uno o más miembros de la Junta Directiva mantengan relaciones, directas o indirectas entre ellos, con la sociedad, con proveedores, con clientes o con cualquier otro grupo de interés, de las que pudieran derivarse un conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto, deberán informarlo a la Junta Directiva.

Todas las transacciones celebradas entre CREDIFAMILIA, sus accionistas, directores, administradores y funcionarios, se celebrarán en condiciones de mercado e idoneidad técnica salvo aquellas que tengan por objeto incentivar la

adquisición de vivienda en los administradores y funcionarios, conforme a las políticas que para el efecto adopte la Junta Directiva.

**Cuadragésimo sexto. - Limitación al poder de decisión de Accionistas constructores.**

Se considera situación de conflicto de interés la participación de Accionistas constructores ("Personas Vinculadas") en la aprobación de políticas de crédito individual y riesgo crediticio.

Se considera además situación de conflicto de interés las aprobaciones de solicitudes individuales de crédito y de crédito comercial para constructor, en la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Comité de Crédito o en cualquier otro órgano de dirección, control o apoyo, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando los Accionistas constructores tengan interés directo y/o independiente de CREDIFAMILIA en los proyectos a financiar.
2. Cuando los Accionistas constructores sean inversionistas en proyectos comunes con la sociedad constructora objeto de la evaluación de crédito.

Es obligación de Accionistas constructores comunicar la ocurrencia de dichos conflictos de interés, caso en el cual deberán abstenerse de deliberar y de participar en la votación de la respectiva decisión.

Parágrafo. Para los efectos del presente Código, se entiende por Persona Vinculada cualquiera de las siguientes personas:

1. Accionistas.
2. Directores y administradores de Credifamilia.
3. Cónyuge, padres, hijos, hermanos y parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad de las personas indicadas en los numerales 1 y 2 anteriores.
4. Sociedades en las cuales cualquiera de las personas indicadas en los numerales 1 y 2 anteriores posea el diez por ciento (10%) o más del capital social.
5. Sociedades en las cuales las personas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores sean directores o administradores.
6. Asociaciones, fundaciones o corporaciones sin ánimo de lucro de las cuales las personas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores sean directores o administradores.

## **Cuadragésimo séptimo. - Políticas y Procedimientos Implementados por Tipo de Operación**

A continuación se mencionan las políticas y procedimientos que se deben implementar en relación con las operaciones activas, pasivas, de tesorería y prestación de servicios que se celebren con Personas Vinculadas.

### 1. Operaciones financieras activas

- Las operaciones financieras activas que Credifamilia celebre con Persona Vinculada deberán ser aprobadas por la Junta Directiva por mayoría de los votos presentes, excluyendo el voto del director que tenga relación con la Persona Vinculada, previo concepto del Comité de Auditoría.
- Las operaciones deben celebrarse conforme a las políticas de crédito de Credifamilia y dentro de los límites individuales de crédito fijados de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2360 de 1993 y normas que lo adicionen, modifiquen o deroguen.
- Las operaciones deben celebrarse en condiciones de mercado.

### 2. Operaciones financieras pasivas

- Las operaciones financieras pasivas (depósito a término y cuentas de ahorro) que Credifamilia celebre con Persona Vinculada deben celebrarse con sujeción a los reglamentos aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Los pasivos de Credifamilia con una Persona Vinculada no podrán representar más del diez por ciento (10%) del total de las exigibilidades para con el público.
- Las operaciones deben celebrarse en condiciones de mercado.

### 3. Operaciones de Tesorería

- Las operaciones de compra y venta de valores y divisas que se celebren con Persona Vinculada deben celebrarse preferentemente a través de sistemas electrónicos de negociación.
- Las operaciones de compra y venta de valores que se celebren en el mercado mostrador (OTC) deberán celebrarse en la modalidad de pago contra entrega (DVP), previa aprobación del Comité de Activos, Pasivos y Riesgos, a precios de mercado.

#### 4. Operaciones No Financieras – Prestación de Servicios

- Las operaciones de compra y venta de activos no financieros y de prestación de servicios con Personas Vinculadas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva de Credifamilia, por mayoría de los votos presentes, excluyendo el voto del director que tenga relación con la Persona Vinculada, previo concepto del Comité de Auditoría.
- Las operaciones de compra y venta de activos no financieros y de prestación de servicios con Personas Vinculadas deben responder a un criterio de necesidad para Credifamilia.
- Las operaciones deben celebrarse en condiciones de mercado.

**Parágrafo.** Revelación: Las operaciones con Personas Vinculadas deberán ser reportadas por la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas en el informe de gestión anual, indicando el objeto y las condiciones de las mismas.

### **TÍTULO VII. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

#### **Cuadragésimo octavo. - Conocimiento y Cumplimiento.**

Los contratos laborales o de prestación de servicio por medio de los cuales sean vinculados los funcionarios de CREDIFAMILIA, deberán contener una cláusula mediante la cual se pacte la obligatoriedad de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo. Con el fin de difundir el contenido de este Código, le será indicada la página de Internet y/o Intranet en donde pueden encontrarlo para su lectura; su contenido deberá utilizarse como guía para el desarrollo de toda actividad dentro de CREDIFAMILIA.

#### **Cuadragésimo noveno. - Reclamaciones sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.**

Todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de CREDIFAMILIA, tienen la obligación de presentar denuncia o reclamación, cuando consideren que ha habido incumplimiento del presente Código de Buen Gobierno Corporativo, ante el Presidente o el Comité de Gobierno Corporativo.

#### **Quincuagésimo. - Trámite de las Denuncias o Reclamaciones.**

Una vez recibida la denuncia o reclamación por parte del Presidente, éste se encargará de realizar una investigación sobre el asunto, la cual será remitida al Comité de Gobierno Corporativo, con el fin de que emita concepto y recomiende a la Asamblea General de Accionistas, para el caso de accionistas o miembros de Junta Directiva, o a la Junta Directiva, con relación a los demás administradores y funcionarios, la imposición de las sanciones que correspondan, según el caso.

#### **Quincuagésimo primero. - Sanciones.**

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo, y todas las disposiciones incluidas en los Estatutos de la compañía o en el Reglamento Interno de Trabajo, acarreará, para el administrador, director o funcionario o proveedor que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso.

Las sanciones corresponderán a lo dispuesto para cada caso en la legislación laboral aplicable, el Reglamento Interno de Trabajo, la legislación mercantil, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas aplicables, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, cuando la sociedad o sus accionistas sean afectados.

Las reclamaciones en contra de los accionistas por incumplimiento de los procedimientos y normas contenidas en el Presente Código de Buen Gobierno Corporativa se resolverán a través del mecanismo de resolución de conflictos previsto en los Estatutos.

#### **Quincuagésimo segundo. - Vigencia**

El presente Código de Buen Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de la fecha de constitución de CREDIFAMILIA. Cualquier enmienda, cambio o modificación que se haga al presente Código, previa aprobación de la Junta Directiva, será publicada en la página web de la sociedad, [www.credifamilia.com](http://www.credifamilia.com) en donde la versión actualizada de este Manual, estará permanentemente disponible para la consulta pública.

\*\*\*