

**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO  
SERFINCO S.A. SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA**

**TÍTULO PRELIMINAR:**

1. Adopción del Código de Buen Gobierno
2. ¿Quiénes somos?.
3. Misión.
4. Visión.
5. Principios Corporativos.
6. Productos y servicios
7. Competencias Corporativas.

**TÍTULO PRIMERO: ESTRUCTURA Y GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**

1.1. DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN

1.2. ORGANO DE DIRECCIÓN: ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

- Composición.
- Derecho de voto y elecciones.
- Atribuciones y funciones.
- Periodicidad de las reuniones.
- Quórum y mayorías.
- Actas de las reuniones.

1.3. ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:

1.3.1. JUNTA DIRECTIVA:

- Composición.
- Elección de sus miembros.
- Elección de miembros.
- Atribuciones y funciones.
- Periodicidad de las reuniones.
- Quórum y mayorías.

1.3.2. REPRESENTACIÓN LEGAL:

1.3.3 PRESIDENTE

- Perfil.
- Elección.
- Atribuciones y funciones.
- Subordinación

1.3.4. GERENTES:

- Perfil.

- Elección.
- Atribuciones y funciones.
- Gerentes Comerciales
- Gerentes Corporativos

#### 1.3.5. Responsabilidad de los Administradores

#### 1.4. ÓRGANOS DE CONTROL:

##### 1.4.1. INTERNO:

###### 1.4.1.1. COMITÉS

- Comité de Auditoría.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Inversiones
- Comité de Servicio

##### 1.4.2. EXTERNO:

###### 1.4.2.1. CONTRALOR NORMATIVO

- Perfil.
- Elección.
- Atribuciones y funciones.

###### 1.4.2.2. REVISOR FISCAL

- Elección.
- Funciones
- Inhabilidades e incompatibilidades.

###### 1.4.2.3. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

###### 1.4.2.4. AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (AMV)

###### 1.4.2.5. BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA

#### 1.5. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

##### 1.5.1. RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA SUJETA LA COMPAÑÍA

- 1.5.1.1. Riesgo de Mercado
- 1.5.1.2. Riesgo de Crédito
- 1.5.1.3. Riesgo de Liquidez
- 1.5.1.4. Riesgo Operacional

- 1.5.1.5. Riesgo Legal
- 1.5.1.6. Riesgo de Lavado de Activos
- 1.5.1.7. Riesgo de Gobierno Corporativo

## **TÍTULO SEGUNDO: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

- 2.1. Proceso por Convocatoria Externa
- 2.2. Proceso por Convocatoria Interna

## **TÍTULO TERCERO: RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:**

### **3.1. GRUPOS DE INTERES.**

#### 3.1.1. Los accionistas:

- Derechos de los accionistas.
- Trato equitativo entre los accionistas.

#### 3.1.2. Los Empleados.

#### 3.1.3. Los Clientes.

#### 3.1.4. Los Órganos de control y el estado.

#### 3.1.5. Los Proveedores.

## **TITULO CUARTO: POLITICAS DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### 4.1. Deberes de actuación relacionados con los conflictos de interés.

#### 4.2. Deberes de abstención relacionados con los conflictos de interés

#### 4.3. Notificación conflictos de interés.

#### 4.4. Administración de los conflictos de interés

#### 4.5. Inversiones personales de los funcionarios en SERFINCO o personas vinculadas a éstos.

## **TÍTULO QUINTO: REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS**

#### 5.1. Información Privilegiada

#### 5.2. Información Confidencial

## **TÍTULO SEXTO: CALIDAD**

- 6.1. Política de Calidad
- 6.2. Objetivos de Calidad
- 6.3. Calificaciones Obtenidas

## **TÍTULO SEPTIMO: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

- 7.1. Con los Clientes.
  - 7.1.1. Procedimiento a seguir ante el Defensor del Cliente
- 7.2. Con los Empleados.
- 7.3. Con los Accionistas

## **TITULO OCTAVO: POLITICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA CARTERAS COLECTIVAS**

- 8.1. Administración de conflictos de interés.

## **DISPOSICIONES FINALES:**

- 1. Obligatoriedad.
- 2. Publicidad.

## **GLOSARIO**

## **BIBLIOGRAFÍA**

# **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO SERFINCO S.A. COMISIONISTAS DE BOLSA**

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **1. ADOPCIÓN DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO:**

En nuestro compromiso por establecer cada día mejores prácticas de gobierno corporativo y satisfacer los intereses de nuestros clientes, accionistas, empleados, órganos de control, proveedores y de todos aquellos que puedan tener algún interés en nuestra compañía, hemos adoptado nuestro Código de Buen Gobierno.

Su principal objetivo es generar equidad, integridad, transparencia, confianza y seguridad en nuestra institución, para lo cual hemos incorporado principios y normas tendientes a establecer una correcta administración de la sociedad, respeto a los derechos de los accionistas y buenas relaciones con los grupos de interés, adecuada divulgación de información, prevención y control de conflictos de interés y políticas de control de riesgos.

Dado su carácter complementario, la aplicación, el cumplimiento e interpretación del presente Código deberá hacerse en consonancia con los estatutos de la Sociedad.

El presente Código es aprobado por la Junta Directiva el día 19 de septiembre de 2008 y es competencia de la misma y de los administradores velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en él y realizar las reformas necesarias cuando los cambios en las condiciones económicas y sociales del entorno lo ameriten.

### **2. ¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una Compañía comisionista de Bolsa con 40 años de experiencia, fundada en 1967 y hoy reconocida tanto en los sectores real, financiero y bursátil, como dentro de la comunidad de inversionistas.

Administramos recursos a través de una amplia gama de productos y servicios, entre los cuales se encuentra la administración de carteras colectivas y portafolios de terceros, asesorando a nuestros clientes de acuerdo sus necesidades y gustos de inversión, buscando así la optimización de sus recursos.

Estamos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, y regulados por la Bolsa de Valores de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), garantizando así la transparencia en todas nuestras operaciones financieras.

Para atender las diferentes zonas geográficas del país tenemos presencia en las principales ciudades, con oficinas estratégicamente ubicadas, para la comodidad de todos nuestros clientes, en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. También contamos con nuestra sucursal virtual en [www.SERFINCO.com](http://www.SERFINCO.com).

### 3. MISIÓN:

Asesorar a nuestros clientes, administrar y desarrollar productos y servicios de inversión que nos permitan construir relaciones de valor con nuestros clientes, empleados y accionistas, basados en un equipo humano competente y comprometido.

### 4. VISIÓN:

Lograr Respeto, Credibilidad y Admiración.

### 5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

Nuestra actividad se encuentra regida por los siguientes principios:

- **Trabajo en Equipo:** Unimos esfuerzos y talentos para el logro de los objetivos comunes, tenemos una disposición especial para trabajar con otras personas, escuchamos a todos con atención, valoramos la diversidad de opiniones manteniendo relaciones de confianza.
- **Calidad:** Hacemos el trabajo bien hecho para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos. Estamos comprometidos con la calidad, damos lo mejor de nosotros buscando siempre soluciones efectivas y pensando permanentemente en cómo podemos mejorar lo que hacemos.
- **Respeto:** Reconocemos, valoramos y apreciamos las cualidades de los demás. Tenemos una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona empezando por el que nos debemos a nosotros mismos. Damos un trato digno a las personas valorando sus diferencias.
- **Confidencialidad:** SERFINCO es una organización comprometida con el manejo prudente de la información. Somos reservados y discretos. Delegamos y confiamos en todas las personas de la organización.
- **Compromiso:** Vamos más allá de cumplir con nuestras obligaciones, porque vivimos, pensamos y soñamos con lograr las metas que nos hemos fijado a nivel personal y profesional.

## 6. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Contamos con una amplia gama de productos que van desde inversiones especiales para personas naturales en Colombia y en el exterior, hasta soluciones y estructuras a la medida del mercado corporativo e institucional. Partimos desde inversiones dirigidas, hasta portafolios colectivos a través de las Carteras Colectivas y diseño de estructuras especializadas a través de nuestra área de banca de inversión.

Todo nuestro sistema de inversiones está soportado en una unidad estratégica de negocios cuya única misión es vigilar permanentemente los activos del mercado de valores con el fin de garantizar a nuestros clientes la maximización de su rentabilidad con el mínimo riesgo.

### PRODUCTOS:

#### ➤ Carteras Colectivas:

Son carteras colectivas que atienden a diversos perfiles de inversión y son adecuadas para clientes que no pueden dedicar el tiempo suficiente a la administración de su capital y desean diversificar el riesgo. Actualmente SERFINCO ofrece varias Carteras:

- Carteras Colectivas Abiertas: Cartera Colectiva Olimpia y Cartera Colectiva SERFINCO Acciones. Aquellas en las que el retiro de la inversión puede hacerse en cualquier momento.
- Carteras Colectivas Abiertas con Pacto de Permanencia: Cartera Colectiva Esparta 30 y Cartera Colectiva Personality. Aquellas en las que el retiro de la inversión solamente puede efectuarse una vez se haya cumplido el pacto de permanencia mínimo establecido para estas carteras.
- Carteras Colectivas Escalonadas: Cartera Colectiva Esparta 180 y Cartera Colectiva Factoring. En estas carteras colectivas el retiro de las inversiones solo puede hacerse una vez transcurran los plazos pactados en el documento de constitución de la respectiva Cartera, el cual nunca podrá ser inferior a treinta (30) días comunes.
- Carteras Colectivas Especulativas: Cartera Colectiva Corporativo y Cartera Colectiva K Deuda Pública. Tienen por objetivo primordial realizar operaciones de especulación, incluyendo la posibilidad de realizar operaciones por montos superiores a los aportados por los inversionistas.

#### ➤ Inversiones en Renta Variable - Acciones:

- Compra y venta de acciones en el mercado bursátil.
- Operaciones de venta con pacto de recompra (repo) sobre acciones, para obtener/invertir liquidez de corto y mediano plazo.
- Operaciones a plazo: operaciones en las que al celebrarse se pacta un cumplimiento en una fecha posterior a la que correspondería si se hubiese pactado de contado, pero no después de 365 días calendario. Pueden ser de cumplimiento efectivo, (se entregan los valores), o de cumplimiento financiero (sólo se entrega el diferencial de precios).

➤ **Inversiones en Renta Fija:**

- Negociación en el mercado secundario de títulos de renta fija como TES (títulos de deuda del gobierno nacional), Aceptaciones bancarias, TIDIS (títulos de devolución de impuestos), Certificados de Depósito a Término (CDT), bonos de deuda emitidos por entidades privadas, CERTS (Certificados de reembolso tributario), Bonos pensionales y Papeles Comerciales.
- Operaciones de liquidez (simultáneas) sobre títulos de renta fija para obtener/invertir liquidez de corto y mediano plazo.
- Consecución de alternativas de inversión de renta fija en el mercado primario.

- **Mercado de Derivados:** Los productos derivados son activos financieros contingentes cuyo precio depende, o se deriva, del comportamiento de otro activo o variable subyacente. En términos generales, un derivado es un acuerdo de compra o venta de un activo determinado, en una fecha futura específica y a un precio definido. En general los activos subyacentes, sobre los que se crea el derivado, pueden ser acciones, títulos de renta fija, divisas, tasas de interés, índices bursátiles y materias primas, entre otros. SERFINCO realiza operaciones de derivados sobre los activos subyacentes y en los términos definidos por la legislación colombiana.

➤ **Moneda Extranjera:**

SERFINCO ofrece el servicio de compra y venta de divisas para las siguientes operaciones:

- Comercio exterior:
- Importaciones y exportaciones
- Inversiones internacionales: tanto de Colombia en el exterior como extranjera en Colombia
- Operaciones a Plazo de Cumplimiento Financiero (OPCF)
- Registro y cancelación de operaciones de deuda externa
- Transferencias para atender gastos, donaciones y regalías en el exterior

### ➤ **Inversiones Internacionales:**

A través de los contratos de corresponsalía con importantes firmas internacionales, los clientes pueden invertir en diferentes activos extranjeros, tanto en renta variable como en renta fija.

- Bonos corporativos e hipotecarios de EE.UU.
- Bonos soberanos y corporativos de países industrializados y emergentes.
- Bonos denominados en monedas diferentes al dólar americano.
- Acciones de la Bolsa Americana (AMEX) del Nasdaq y de la bolsa de Nueva York (NYSE); (acciones ordinarias, ADR's, ETF's)
- Acciones inscritas en las principales bolsas del mundo
- Fondos mutuos

### **SERVICIOS:**

- Administración de Portafolios de Terceros (APT): Mediante este servicio, la sociedad comisionista recibe dinero o títulos de un cliente con la finalidad de conformar o administrar a su criterio, pero con respeto a los objetivos y lineamientos dispuestos por el cliente en un contrato, un portafolio de valores.
- Banca de Inversión: A través de asesorías especializadas a la medida de cada cliente se desarrollan proyectos en las siguientes áreas:
  - Finanzas Corporativas: en temas como valoraciones, compra, venta, escisiones y fusiones de empresas, créditos sindicados, créditos estructurados, proyectos financieros (Project finance), entre otros.
  - Mercado de Capitales: en temas como estructuración de emisiones de bonos, papeles comerciales, titularizaciones y acciones, y constitución de carteras colectivas especializadas, entre otros. Todo esto, cumpliendo con la reglamentación de la Superintendencia Financiera y a través de la Bolsa de Valores de Colombia.
- Asesoría cambiaria.
- Asesoría personalizada.
- Custodia y administración de títulos.
- Mensajería personalizada.
- Consulta de saldos y extractos de las carteras colectivas a través de Internet

- Audio consulta.

## **7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS:**

- Trabajo en equipo: Implica la capacidad para interactuar con otras personas compartiendo funciones y responsabilidades para el logro de objetivos comunes, respetando las necesidades y contribuciones de otros, y facilitando el consenso.
- Orientación al cliente: Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes internos o externos puedan requerir en el presente o en el futuro, encaminando sus acciones a la satisfacción de los mismos.
- Orientación al logro: Capacidad para encaminar todas sus acciones al logro de metas, actuando en forma proactiva, ejecutando con oportunidad las actividades propuestas, manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.
- Adaptabilidad: Versatilidad del comportamiento para ajustarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada.
- Comunicación: Capacidad de expresarse con efectividad y asertividad, en forma verbal o escrita, así como de escuchar al otro identificando sus necesidades.

## **TÍTULO PRIMERO: ESTRUCTURA Y GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**

**1.1. DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN:** El gobierno de la sociedad se inspirará en el logro de sus objetivos sociales y en el adecuado cumplimiento de la función de Interés público que involucra su actividad, dentro de un marco de respeto hacia sus accionistas y demás inversionistas en valores que la sociedad emita, para lo cual contará con la siguiente estructura u órganos:

- a. Asamblea General de Accionistas;
- b. Junta Directiva;
- c. Representantes Legales;
- d. Revisoría Fiscal.

## **1.2. ÓRGANO DE DIRECCIÓN: ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

- **Composición:**

La Asamblea de Accionistas como máximo órgano social, está compuesta por los accionistas o sus representantes, reunidos de conformidad con las estipulaciones de los estatutos sociales y las normas legales vigentes.

- **Derecho de Voto y Elecciones:** En las reuniones de la Asamblea, cada accionista tendrá derecho a expresar libremente sus opiniones, a emitir tantos votos cuantas acciones posea en la sociedad, sin ninguna limitación o restricción distinta de las expresamente previstas en la ley y estos estatutos. La Asamblea General de Accionistas podrá adoptar un reglamento para su funcionamiento.
- **Atribuciones y funciones:**
  - Reformar los estatutos.
  - Designar y remover los miembros de la Junta Directivas y el Revisor Fiscal, con sus respectivos suplentes, así como fijar las asignaciones del caso.
  - Aprobar, improbar o modificar las cuentas, el inventario y el balance general y los informes de los administradores y el Revisor Fiscal.
  - Distribuir las utilidades, disponiendo lo pertinente en cuanto a la formación de reservas y la repartición de dividendos.
  - Nombrar liquidador o liquidadores, fijar sus asignaciones, impartirles las órdenes e instrucciones pertinentes y aprobar, improbar o modificar sus cuentas e informes.
  - Ejercer las demás atribuciones que le adscriban la Ley y los Estatutos.

### **c. Periodicidad de las Reuniones:**

Los Accionistas celebrarán la Asamblea Ordinaria de Accionistas por lo menos una vez al año, dentro de los tres primeros meses, previa convocatoria del Presidente, para analizar la situación de la sociedad, designar funcionarios de su elección, considerar cuentas, resolver sobre la distribución de utilidades y acordar políticas para el cumplimiento del objeto social. La convocatoria se efectuará con no menos de quince (15) días de antelación y durante este período se pondrá a disposición de los accionistas en las oficinas del domicilio principal de la Compañía, los Estados financieros y demás documentos para que estos ejerzan el derecho de inspección. Así mismo, se pondrá a disposición de los accionistas, la propuesta de candidatos a integrar la Junta Directiva cuando ella esté disponible, para lo cual, los accionistas remitirán a la sociedad sus propuestas dentro del término de la convocatoria.

En la convocatoria a la Asamblea General de Accionistas, se incluirán expresamente los siguientes asuntos o decisiones, en el evento de que se pretenda su discusión o exposición en dicha Asamblea: Cambio de objeto social, renuncia al derecho de preferencia en la suscripción de acciones, disolución anticipada y segregación.

La página Web de SERFINCO S.A Comisionistas de Bolsa, podrá servir de vehículo de difusión de la convocatoria de la Asamblea General de Accionistas y de cualquier otra información que sea necesaria para el desarrollo de la misma.

La Asamblea se reunirá de forma extraordinaria cuando lo exijan las necesidades urgentes e imprevistas de la compañía, por convocatoria del Presidente, la Junta Directiva, el Revisor fiscal, un número de accionistas que representen por lo menos el veinticinco por ciento (25%) de las acciones suscritas o la Entidad Oficial que ejerza el control permanente sobre la sociedad. La convocatoria se efectuará al menos con cinco (5) días comunes de antelación y deberá incluir el orden del día.

Cuando tales reuniones tengan por objeto la aprobación de proyectos sobre fusión, escisión, transformación o cancelación voluntaria de la inscripción de sus acciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores o el estudio de un balance de fin de ejercicio, la convocatoria se efectuará con quince (15) días de anticipación y se pondrá a disposición de los accionistas la información relativa al proyecto.

- **Quórum y mayorías:**

La Asamblea podrá deliberar con un quórum que represente por lo menos la mitad más una de las acciones suscritas, exceptuado aquellos casos en que la ley o los estatutos hayan estipulado un quórum diferente.

Sin embargo cuando se trate de reuniones por derecho propio o de segunda convocatoria, la Asamblea podrá deliberar y decidir con un número plural de socios, cualquiera sea la cantidad de acciones que estos representen.

Las decisiones de la Asamblea de Accionistas serán adoptadas con las siguientes mayorías:

1. La creación, emisión y reglamentación de acciones privilegiadas exigirá el voto favorable de un número plural de personas que representen el setenta y cinco por ciento (75%) de las acciones suscritas.
2. La readquisición de acciones propias se hará con el voto favorable de un número plural de las personas que representen el setenta y cinco por ciento (75%) de las acciones suscritas.
3. Las reformas estatutarias se adoptarán con el voto favorable de un número plural de personas que representen no menos del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas representadas en la reunión a menos que, para casos especiales, alguna ley imperativa exigiere una mayoría superior.
4. El mismo quórum decisorio calificado establecido en el numeral anterior será necesario para la ampliación del orden del día de las cesiones extraordinarias y para repartir un dividendo cuya cuantía total sea inferior al mínimo de obligatoria distribución según la ley.
5. El pago del dividendo en forma de acciones liberadas de la misma sociedad requerirá el voto favorable de no menos del ochenta por ciento (80%) de las acciones representadas en la reunión.

6. La elección de la Junta Directiva se hará por el sistema de cociente electoral.
7. Para las decisiones no comprendidas en los numerales anteriores bastará el voto favorable de la mitad más una de las acciones representadas, a menos que alguna norma legal imperativa o una disposición estatutaria especial exigiere, para determinados casos una mayoría superior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 198 del código de comercio.

- **Actas de las reuniones:**

De todo lo sucedido en las reuniones se levantarán actas en un libro registrado en la Cámara de Comercio del domicilio social, que serán aprobadas por las personas que designe para tal fin la misma Asamblea y que serán firmadas por el Presidente y el Secretario, en las cuales deberá dejarse constancia del lugar, fecha y hora de la reunión, de la forma en que se haya hecho la convocatoria, del número de acciones representadas, con indicación de las personas que las hayan representado y de la calidad en que lo hayan hecho, de las discusiones, proposiciones y acuerdos aprobados, negados o aplazados, con expresión del número de votos emitidos en favor, en contra o en blanco y de todas las demás circunstancias que permitan una información clara y completa del desarrollo de las reuniones.

### **1.3. ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:**

En SERFINCO se consideran administradores los miembros de Junta Directiva, el Presidente y demás funcionarios que actúan en nombre y representación de la sociedad.

#### **1.3.1. JUNTA DIRECTIVA:**

- **Composición:**

SERFINCO tendrá una Junta Directiva, integrada por cinco (5) miembros principales, de los cuales dos (2) de ellos deberán ser miembros independientes, con sus correspondientes suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea de Accionistas.

Los miembros independientes de la Junta Directiva devengarán los honorarios que fije la Asamblea General de Accionistas.

- **Elección de sus miembros:**

Sus miembros serán elegidos por la Asamblea General de Accionistas, con posibilidad de ser reelegidos o removidos total o parcialmente en cualquier tiempo, por este mismo órgano. La elección de los miembros de la Junta será conforme a los criterios de profesionalidad, formación académica y experiencia, con miras al mejor desarrollo de sus funciones.

Cuando un miembro de la Junta Directiva sea nombrado en SERFINCO por primera vez, será puesta a su disposición la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico respecto de la Compañía y del sector en que se desarrolla, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones derivadas del cargo a desempeñar.

- **Atribuciones y Funciones:**

- Designar el Presidente y el secretario de la Junta Directiva;
- Designar el Presidente de la Compañía, los representantes legales, funcionarios de alta dirección y al contralor normativo, además de fijar sus asignaciones, viáticos y gastos de representación;
- Otorgar autorización previa a los actos y contratos que tengan por objeto adquirir, enajenar, gravar, limitar, dividir o construir inmuebles, sea cual fuere su cuantía .
- Autorizar la vinculación de la sociedad a otra u otras compañías, mediante aporte directo o adquisición de las respectivas acciones, cuotas o partes de interés y autorizar igualmente la enajenación de tales derechos sociales. Con todo, si se tratare de la constitución o ingreso a sociedades colectivas de comercio, corresponderá la decisión pertinente a la Asamblea de Accionistas con el voto unánime de los accionistas.
- Examinar, aprobar, improbar o modificar los balances trimestrales, lo mismo que presentar a la Asamblea de Accionistas, conjuntamente con el Presidente, los inventarios y balances de fin de ejercicio, con los anexos y documentos que la ley exija.
- Presentar igualmente a la Asamblea de Accionistas un informe sobre la situación financiera y económica de la sociedad, al final del ejercicio, con inclusión de los datos legalmente obligatorios.
- Ordenar la emisión y reglamentar la colocación de las acciones en reserva, ordinarias y de capital.
- Convocar la Asamblea de accionistas a Asambleas extraordinarias.
- Autorizar la apertura de sucursales y/o agencias promotoras.
- Adoptar el Código de Buen Gobierno de la sociedad y modificarlo cada vez que fuere necesario.
- Las demás que le atribuye la ley o los estatutos, o que le encomiende la Asamblea de Accionistas, con sujeción a las normas legales y contractuales pertinentes.

- **Periodicidad de las Reuniones:**

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente por lo menos una (1) vez al mes, y extraordinariamente cuando sea convocada por ella misma, por los Representantes Legales, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que actúen como principales.

Este órgano cuenta con un Reglamento Interno de Funcionamiento, en el cual se establecen aspectos relativos a la disposición de información para los administradores referente a SERFINCO y a las funciones inherentes a los miembros de la Junta Directiva. Así mismo, el Reglamento contiene disposiciones que regulan lo relacionado con la elaboración de Actas de Reuniones ordinarias y extraordinarias de Junta Directiva.

En las Reuniones de Junta Directiva, tanto ordinarias como extraordinarias, la información relevante para la toma de decisiones, podrá ser consultada por los miembros de dicho órgano con anticipación a la celebración de la reunión.

- **Quórum y Mayorías:**

La Junta Directiva deliberará y decidirá válidamente con la presencia y votos de la mitad más uno de sus miembros.

### **1.3.2. REPRESENTANTE LEGAL**

La Representación Legal de la Compañía será ejercida conjuntamente por el Presidente y los funcionarios designados por la Junta Directiva como tales.

### **1.3.3 PRESIDENTE:**

- **Perfil:**

El Presidente de la compañía deberá ser una persona con gran capacidad de liderazgo y manejo de conflictos, debe contar con una formación universitaria en administración o estudios afines, y preferiblemente haber realizado una especialización o master. Adicionalmente debe contar con una experiencia laboral en el sector financiero o bursátil de mínimo cinco años y tener un nivel de dominio del inglés de un cien por ciento (100 %).

- **Elección:**

El Presidente de la Compañía será elegido por la Junta Directiva.

- **Atribuciones y funciones:**

- Representar la Compañía ante los organismos de control y supervisión.
- Liderar el desarrollo estratégico de la compañía.

- Presidir los comités ejecutivos de las Unidades estratégicas de Negocio (UEN).
- Presentar información periódica ante la Asamblea de Accionistas y Junta Directiva.
- Participar en el Comité de Riesgos de la Compañía.
- Ejercer la representación legal para la suscripción de contratos.
- Realizar contactos y alianzas orientadas al desarrollo de la estrategia de la compañía.

- **Subordinación:**

Todos los empleados con excepción del Revisor Fiscal y el Contralor Normativo estarán subordinados al Presidente en el desempeño de sus cargos.

#### **1.3.4. GERENTES:**

En nuestra Institución contamos con los siguientes Gerentes:

Gerente de Posición Propia, Gerente de la UGA (Unidad de Gestión de Activos), Gerente de Carteras Colectivas, Gerente de Inversión, Gerente de Riesgos, Gerente de Mercadeo, Gerentes Regionales y Gerente de Tecnología y Procesos.

- **Perfil:**

Todos nuestros Gerentes deben contar con una formación académica Universitaria y preferiblemente tener especialización o master en el área en que se desempeñan. Deberán tener un nivel de dominio de inglés como mínimo del setenta por ciento (70%) y una experiencia laboral en promedio de cinco años.

Además de los conocimientos técnicos, nuestros gerentes deberán ser personas con capacidad para trabajar en equipo, con actitud para el servicio, prudentes, capaces de trabajar bajo presión, ser líderes y conciliadores de conflictos.

- **Elección:**

Serán elegidos por la Gerencia de Gestión Humana a través del proceso de selección de personal establecido en la Compañía.

- **Atribuciones y funciones:**

En nuestra Institución contamos con Gerentes Comerciales que desarrollan sus labores en cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio – UEN - (Posición Propia, Industria de Inversionistas Individuales –I3-, Unidad de Gestión de Activos) y Gerentes Corporativos (Riesgos y Tecnología y Procesos) que brindan apoyo a las UEN

#### **a. Gerentes Comerciales:**

- Profundizar, fortalecer y responder por la rentabilidad y crecimiento permanente del negocio
- Identificar los espacios y oportunidades de crecimiento en su negocio.
- Desarrollar mecanismos que permitan una fidelización de los clientes y de los funcionarios que tiene a su cargo y un aumento en el índice de efectividad del grupo de corredores.
- Ejecutar, refinar, y evaluar la propuesta de valor de la unidad de negocio que le corresponde.
- Responsabilizarse por la selección de personal idóneo para el desarrollo de las funciones del área y el desarrollo de un sistema de entrenamiento continuo al mismo.
- Gerenciar la relación SERFINCO-comisionista y las condiciones salariales, dentro de los parámetros de rentabilidad establecidos por la firma.
- Desarrollar mecanismos sofisticados de remuneración que premien al óptimo global
- Medir y hacer seguimiento al índice de efectividad de cada funcionario bajo su cargo
- Liderar el comité ejecutivo de la respectiva Unidad de Negocio.
- Brindar apoyo a otras Unidades de Negocio en

#### **b. Gerentes Corporativos:**

- Brindar apoyo a las unidades de negocio garantizando el cumplimiento de la promesa comercial, el ajuste a normas y procedimientos que regulan la actividad y la gestión adecuada del talento humano.
- Estructurar e implementar un sistema de gestión integral del riesgo que armonice con la filosofía y el ambiente organizacional, y se encuentre alineado con la normatividad nacional y con las mejores prácticas a nivel internacional.
- Apoyar el crecimiento de SERFINCO a través del mejoramiento en los procesos operativos internos asegurando un mejor tiempo de respuesta y creando sistemas de información que soporten la toma de decisiones, y la ejecución de las tareas en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

### **1.3.5. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES:**

Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad y en este sentido, deberán realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social, velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones estatutarias y legales, abstenerse de utilizar información privilegiada, velar porque se permita la realización de las funciones asignadas por la revisoría fiscal, dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el derecho de inspección de todos ellos.

En caso de incumplimiento en sus deberes los administradores responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros. En caso de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley, o los estatutos, se presumirá su culpa.

### **1.4. ÓRGANOS DE CONTROL:**

#### **1.4.1. CONTROL INTERNO:**

##### **1.4.1.1. COMITÉS:**

Para soportar la gestión de las diferentes áreas de la compañía, en SERFINCO se han constituido cuatro comités de apoyo:

- **Comité de Auditoría:**

Es el máximo órgano del sistema de control, cuya función primordial es servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones relacionadas con el control interno y su mejoramiento. Además, debe velar por la transparencia de la información financiera y contable, conocer y comprender los riesgos que asume la entidad, garantizar la existencia de capital necesario para soportar el riesgo global de la entidad, verificar la aplicación de las normas SIPLA, entre otros. Forman parte de este comité la Gerencia de la UEN I3 y el Gerente Financiero. Este comité se reúne con una periodicidad mínima de dos veces al año

- **Comité de Riesgos:**

Es el organismo encargado de establecer y reglamentar todas las políticas y normas en materia de riesgo a nivel de toda la compañía. Se encuentra conformado por el Presidente, el Gerente de Riesgos, el Gerente de la UEN Posición Propia, el Gerente de la Unidad de Gestión de Activos, el Gerente de la UEN Corporativo y el Gerente de la UEN Industria de Inversionistas Individuales (I3), un miembro externo y aquellos invitados que el Comité considere convenientes. Dentro de las funciones del Comité de Riesgo se destacan: el fijar y

actualizar las políticas de administración de los riesgos para la Firma y las carteras colectivas administradas, determinar las atribuciones de las personas autorizadas para realizar las inversiones y tomar medidas necesarias en caso de incumplimiento de las políticas de riesgo. Este comité se reúne mensualmente y responde directamente a la presidencia de la compañía.

- **Comité de Inversiones:**

Es el encargado de fijar las políticas de adquisición y liquidación de inversiones que deban realizar las carteras colectivas de conformidad con su política de inversión y su perfil general de riesgo, y velar por su eficaz cumplimiento. La periodicidad de cada comité es mensual y ahí se definen las estrategias de inversión de cada una de las carteras colectivas que administra la sociedad. A pesar de seguir los lineamientos establecidos por el Comité de Riesgos, este es un ente autónomo dentro de la organización y está conformado por dos miembros externos, el Gerente de la Unidad de Gestión de Activos, el Gerente de las carteras colectivas y el Jefe de Investigaciones Económicas.

- **Comité de Servicio**

El Comité de Servicios es un órgano conformado por todas las personas que al interior de SERFINCO, son líderes de los principales procesos comerciales, operativos y corporativos, tales como jefes de área, gerentes regionales, coordinadores, Contralor Normativo, entre otros.

Este Comité se reúne semanalmente y entre sus funciones está la de dirimir y buscar soluciones a los conflictos y/o anomalías que se presenten en el ciclo de servicio a nuestros clientes quienes son la razón de ser de SERFINCO, a la vez que se encarga de analizar y solucionar e identificar las acciones correctivas que eviten la ocurrencia de dichos conflictos y que permitan el mejoramiento continuo de la organización.

#### **1.4.1.2. CONTRALOR NORMATIVO**

- **Perfil:**

Nuestro contralor normativo deberá ser un profesional en derecho, áreas financieras o administrativas, y tener un postgrado o especialización en el área financiera o económica. Debe contar con un nivel medio de inglés y una experiencia laboral de cinco años. Adicionalmente deberá tener conocimientos en operación bursátil, finanzas, legislación financiera y del mercado público de valores.

Deberá ser una persona con independencia de criterio y buen grado de percepción.

- **Elección:**

El Contralor Normativo es un funcionario independiente, elegido por la Junta Directiva.

- **Atribuciones y funciones:**

- Establecer los procedimientos para asegurar que se cumpla con las leyes, reglamentos, estatutos y, en general, toda la normatividad y medidas internas de buen Gobierno Corporativo, códigos de ética, buena conducta y transparencia comercial que tengan relación con las actividades de la entidad.
- Proponer a la Junta Directiva el establecimiento de medidas para asegurar comportamientos éticos y transparencia en las actividades comerciales y personales de sus funcionarios y terceros relacionados, prevenir conflictos de interés, garantizar exactitud y transparencia en la revelación de información financiera y evitar el uso indebido de información no pública.
- Informar y documentar a la Junta Directiva de las irregularidades que puedan afectar el sano desarrollo de la sociedad.
- Asistir con voz pero sin voto a las reuniones de la Junta Directiva.
- Las demás que se establezcan en los Estatutos sociales.

#### **1.4.2. CONTROL EXTERNO:**

El control externo de la Compañía es ejercido por el Revisor Fiscal, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), la Bolsa de Valores de Colombia, el Banco de la República y las auditorías especializadas, contratadas por los accionistas.

##### **1.4.2.1. REVISOR FISCAL:**

- **Elección:**

El Revisor Fiscal y su suplente serán elegidos por la Asamblea General de Accionistas por mayoría absoluta, por período de un (1) año, pero podrán ser removidos en cualquier momento.

- **Funciones:**

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad, se ajusten a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.

- Dar cuenta de manera oportuna a la Asamblea de Accionistas de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad.
- Colaborar y rendir informes a las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de la Compañía.
- Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de la Asamblea de Accionistas.
- Inspeccionar los bienes de la sociedad y procurar que se tomen las medidas de conservación de los mismos.
- Impartir instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Autorizar con su Compañía cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- Convocar la Asamblea de Accionistas a reuniones extraordinarias cuando sea necesario.

- **Inhabilidades e incompatibilidades:**

Ni los revisores fiscales ni sus suplentes podrán:

- Ser socios ni empleados de la Compañía o de alguna de sus subordinadas.
- Estar ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o ser consocios de los administradores, funcionarios directivos, el auditor o contador de la misma sociedad.
- Desempeñar en la misma sociedad cualquier otro cargo, así como tampoco prestar otro servicio diferente al de Auditoría o recibir, por otro concepto diferente para el cual fue contratado, cualquier ingreso proveniente de la compañía.

#### **1.4.2.2. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

SERFINCO está vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, que en su calidad de autoridad de inspección, vigilancia y control de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento, o inversión de recursos captados del público, tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad y confianza, así como promover, organizar, y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

#### **1.4.2.3. AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (AMV)**

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 964 de 2005, que impone la obligación de autorregulación para las sociedades que realicen actividades de intermediación de valores, SERFINCO se ha sometido al Autorregulador del Mercado de Valores –AMV- una corporación de carácter privado y nacional, sin ánimo de lucro, que se rige por la Constitución Nacional, las normas civiles, la Ley 964 de 2005 y las normas que la desarrollan, por sus estatutos y reglamentos y por los principios que inspiran los organismos de autorregulación.

#### **1.4.2.4. BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA**

SERFINCO es una sociedad comisionista miembro de la Bolsa de Valores de Colombia, una institución privada que impulsa el desarrollo y crecimiento del mercado de activos financieros en el país. Como miembro de la Bolsa debe sujetarse al cabal y riguroso cumplimiento de los reglamentos, circulares, e instructivos que expida ésta, obedecer las decisiones que, en uso de sus atribuciones, dicten el Consejo Directivo, el Presidente de la entidad y de la rueda, así como las demás autoridades, sin que sirva de excusa o defensa la ignorancia de dichos reglamentos circulares, instructivos operativos y providencias en general e informar permanentemente a ésta sobre las actuaciones que se pretendan desarrollar o sobre cualquier situación que atente contra la transparencia y seguridad del mercado, entre otras.

#### **1.5. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO:**

El riesgo es una amenaza, peligro o incertidumbre a que se ve enfrentada la empresa, por un evento o acción relacionada con sus objetivos comerciales, líneas de negocios, operaciones y demás actividades, que pudiera afectar su situación financiera o al mercado de valores.

Estas situaciones se pueden presentar debido a la ocurrencia de eventos contrarios a las expectativas de crecimiento y rentabilidad, que tengan las diferentes áreas de negocio de la Compañía.

Como consecuencia de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Compañía, en SERFINCO, hemos elaborado un Manual en el cual se establece la implementación de un sistema de control de riesgos, a través de una estructura bien definida y unas metodologías adecuadas que permitan el monitoreo constante de todos los riesgos a los cuales estamos expuestos.

##### **1.5.1. RIESGOS A LOS QUE SE ENCUENTRA SUJETA LA COMPAÑÍA:**

###### **1.5.1.1. Riesgo de Mercado:**

Para una sociedad comisionista de Bolsa como la nuestra, el riesgo del mercado es aquel que puede generar la pérdida potencial en el valor de las posiciones activas, pasivas o contingentes, por cambios en variables como la tasa de interés, la tasa de cambio, la inflación entre otras.

Para controlar este tipo de riesgos SERFINCO cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM), que utiliza un modelo que permite evaluar el riesgo de un papel en determinadas condiciones, llamado Valor en Riesgo (VAR), a través del cual se obtiene una medida estadística de riesgo de mercado que estima la pérdida máxima que podría registrar un portafolio en un intervalo de tiempo y con cierto nivel de probabilidad o confianza.

#### **1.5.1.2. Riesgo de Crédito:**

Es el que contempla las pérdidas en las que podemos incurrir porque una empresa incumpla con los compromisos pactados con SERFINCO. Se puede presentar de dos formas:

- Riesgo emisor: Aquel que genera o puede generar la pérdida por incumplimiento de las obligaciones que adquiere la empresa o institución emisora de un título valor con sus correspondientes tenedores de títulos.
- Riesgo de contraparte: Generado por el potencial incumplimiento de la contraparte debido a una situación de iliquidez, insolvencia, actuaciones impropias, ilegales o deshonestas.

Para el control del Riesgo de Crédito, la compañía utiliza la metodología para la asignación de cupos de contrapartes y emisores; y tiene como elementos de análisis factores cuantitativos como el análisis financiero, y cualitativos como accionistas, tradición en el mercado, políticas generales, entre otros; que son utilizadas en la asignación de cupos.

#### **1.5.1.3. Riesgo de Liquidez:**

Es la posibilidad de no contar con los recursos para atender oportunamente con los compromisos adquiridos y por ello tener que incurrir en pérdidas por la necesidad de liquidar en el mercado un activo financiero de manera anticipada. Con el fin de medir este riesgo, el Comité de Riesgo debe analizar la frecuencia de liquidación de los títulos llevando registros de volumen negociado por título en un periodo de tres meses.

#### **1.5.1.4. Riesgo Operacional:**

Es el riesgo de generar una pérdida por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en el sistema de control interno o por errores de procesamiento en las operaciones. Esto puede ocurrir cuando existen fallas con los procedimientos de registro de clientes, mal manejo de la información, sistemas

tecnológicos deficientes y sin planes de contingencia, riesgos administrativos y fallas relacionadas con los procedimientos operativos.

Con el fin de identificar, monitorear y medir el riesgo operativo de manera ágil y oportuna, SERFINCO, cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO), que contiene las siguientes herramientas: 1). Una Matriz de identificación de riesgos operacionales, que evalúa anualmente el cumplimiento de las metas en cuanto a políticas determinadas por el comité de riesgo. 2) Una Matriz de medición de riesgos operacionales, encargada de medir el impacto del riesgo de este riesgo en la compañía y su probabilidad de ocurrencia. 3) Manuales de funciones y Procedimientos de la compañía en cada puesto de trabajo. 4) Manuales de procesos, con el fin de minimizar los riesgos y mejorar la calidad de la institución.

#### **1.5.1.5. Riesgo Legal:**

El riesgo legal es la pérdida potencial por incumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, la expedición de resoluciones desfavorables, la débil estructura de contratos y la deficiente formalización de los mismos.

Para el control del Riesgo Legal, la compañía cuenta con un área jurídica que revisa todo tipo de reglamentación nueva que se expida sobre el negocio y de manera los contratos que SERFINCO suscribe con terceros en desarrollo de su actividad.

El Área Jurídica se encargará de la divulgación de la información al interior de la Compañía y serán el contralor normativo y la Revisoría Fiscal quienes realicen la verificación de su estricto cumplimiento.

#### **1.5.1.6. Riesgo de Lavado de Activos:**

El riesgo de lavado de activos, es la amenaza de la Compañía sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a éstas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas, afectando la estabilidad del sistema financiero y la integridad de los mercados por el carácter global de las operaciones y las redes utilizadas para el manejo de tales recursos.

Con el fin de identificar, monitorear y medir el riesgo de lavado de activos de manera ágil y oportuna, en SERFINCO cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo (SARLAFT), conformado por un conjunto de políticas, instrumentos, mecanismos y procedimientos diseñados para conocer adecuada y suficientemente a los clientes, empleados y proveedores con quienes guarda relaciones contractuales. Este sistema permite obtener la información

necesaria para reportar de forma inmediata y suficiente, a través del oficial de cumplimiento, a la unidad de información y análisis financiero del ministerio de hacienda y crédito público -UIAF- cualquier información relevante sobre el manejo de fondos cuya cuantía o característica no guarde relación con la actividad económica de sus clientes, o sobre las transacciones que por su número, cantidades transadas o características de las mismas, puedan conducir razonablemente a sospechar que los mismos están utilizando la compañía para el lavado de activos.

#### **1.5.1.7. Riesgo de Gobierno Corporativo:**

El riesgo de gobierno corporativo se define como la posibilidad de pérdida debido a fallas en el sistema —conjunto de normas, relaciones y órganos interno— mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica.

Con el fin de identificar, monitorear y medir el riesgo de gobierno corporativo de manera ágil y oportuna, SERFINCO cuenta con un conjunto de políticas, instrumentos, mecanismos y procedimientos. La Compañía es responsable de velar que se cuente con estructuras de gobierno adecuadas que generen equidad, integridad, responsabilidad y transparencia, promoviendo la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero. Esta labor tiene una especial preeminencia puesto que el gobierno corporativo tiene claras interacciones con los demás riesgos a los que están expuestas las entidades supervisadas.

El análisis del riesgo de gobierno corporativo comprende nueve elementos: (i) Grupos de Interés (ii) Estructura de Propiedad, (iii) Máximo Órgano Social y Derechos de los Accionistas, (iv) Junta Directiva, (v) Administradores, (vi) Órganos de Control, (vii) Control de la Gestión de los Órganos de Gobierno Corporativo, (viii) Revelación de Información, (ix) Autorregulación de Gobierno Corporativo, (x) Indicadores de riesgo.

### **TÍTULO SEGUNDO: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Todos los procesos de selección de personal de la Compañía deberán garantizar una evaluación objetiva de las competencias ajustadas a los perfiles de cargos y a las políticas de la Organización. Se regirá por el siguiente procedimiento:

1. Todo requerimiento de personal nuevo debe ser aprobado por la Gerencia de Gestión Humana, la cual iniciará el proceso de búsqueda.
2. Todos los cargos de la compañía deben contar con un Perfil del Desempeñante.
3. Los procesos de reclutamiento pueden adelantarse por:
  - Convocatoria externa
  - Convocatoria interna

## **2.1. Proceso por Convocatoria Externa:**

- Se realiza una preselección de las hojas de vida de los candidatos.
- Se realiza una entrevista ante el director de Gestión Humana y/o jefe inmediato.
- Se realiza una entrevista psicológica y pruebas psicotécnicas ante profesionales externos.
- Según el criterio de la Dirección de Gestión humana se realizará una entrevista familiar.
- Se presenta un informe a profesionales externos con los resultados de todas las actividades anteriores.
- El Jefe inmediato y la Dirección de Gestión Humana deciden sobre la vinculación del candidato e identifican brechas de competencias para incluirlas en el plan de formación.
- Se envía una carta de notificación y agradecimiento a cada uno de los candidatos no seleccionados.
- Se notifica al candidato seleccionado y se realiza ofrecimiento económico.
- Se entrega el listado de requisitos y documentos para ingreso personal. Cuando las personas que ingresan se encuentran en otras ciudades y los documentos no son enviados a Gestión Humana antes del ingreso, se debe diligenciar y remitir el formato.

## **2.2. Proceso de Convocatoria y Promoción Interna:**

- La Dirección de Gestión humana publica la convocatoria a los empleados de SERFINCO, anexando el perfil y definiendo la fecha límite de postulación.
- Los empleados postulantes deben cumplir con los siguientes requisitos para participar:
  - Llevar como mínimo un año desempeñando su labor.
  - Contar con una destacada evaluación de desempeño.
  - No tener sanciones disciplinarias o llamados de atención.
  - Cumplir integralmente el perfil definido para el cargo a proveer.
- Se hace una preselección de las hojas de vida internas y externas de acuerdo con el perfil establecido. Para los postulantes internos se extenderá una comunicación de aceptación al proceso o de rechazo; en el último caso sustentando las razones.
- Posteriormente se ejecutan las actividades indicadas para las convocatorias externas.

## **TÍTULO TERCERO: RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**3.1 Grupos de Interés.** Los grupos de interés de la SERFINCO están integrados por sus accionistas, sus empleados y las personas naturales o jurídicas, entidades u organizaciones que tengan relaciones de negocios con la Sociedad y, en consecuencia, se vean afectadas por las actividades que ésta despliega.

En consecuencia, son grupos de interés de la SERFINCO los siguientes:

1. Accionistas de SERFINCO
2. Empleados de SERFINCO
4. Proveedores y acreedores de la sociedad
5. Clientes
7. Estado
9. La sociedad en general

Una persona podrá pertenecer a uno o más grupos de interés.

Las buenas relaciones con los grupos de interés y la participación activa de estos en la actividad diaria de la Compañía, permiten el fortalecimiento de nuestra Institución.

Por esta razón consideramos esencial la atención oportuna a sus opiniones e inquietudes, con el interés constante de obtener un beneficio mutuo y llevar una relación basada en la transparencia y confiabilidad.

Para SERFINCO es de principal interés conservar las relaciones con:

### **3.1.1. LOS ACCIONISTAS:**

#### **3.1.1.1. Derechos de los accionistas:**

- Convocar, participar y votar en la Asamblea de Accionistas, con la finalidad de resolver los asuntos importantes de la Compañía.
- Tener acceso a la información de manera oportuna, clara y precisa, que le permita tomar decisiones acertadas.
- Inspeccionar libremente los libros y documentos sociales durante los quince (15) días anteriores a las reuniones de Asamblea en que se analicen balances de fin de ejercicio. Y solicitar durante este periodo auditorías en los términos establecidos por la ley, sin violar los derechos de la compañía, ni interferir en la autonomía de los administradores. La solicitud deberá ser escrita y procederá siempre y cuando sea solicitada por al menos el 15% de las acciones suscritas.
- Ejercer la acción social de responsabilidad para reclamarle a la sociedad por los actos de la administración de la misma
- Transferir sus acciones, según lo establecido por la ley, los estatutos sociales y los acuerdos de accionistas.

- Hacer recomendaciones para mejorar el funcionamiento de la compañía, incluyendo las atinentes a el mejoramiento y cumplimiento del Código de Buen Gobierno.
- Participar de los beneficios de la Compañía.

#### **3.1.1.2. Trato Equitativo entre los Accionistas:**

La sociedad se compromete a brindar un trato justo e igualitario a todos sus accionistas, independientemente del número de acciones que cada uno posea. La Junta Directiva y en general la administración de la sociedad velará por el cumplimiento de dicho cometido, dando prevalencia a la participación efectiva de cada uno de los accionistas en la toma de decisiones, y a que sean atendidas de forma oportuna sus opiniones, reclamaciones y propuestas. Por tal razón será compromiso de la Junta Directiva, atender todas las propuestas presentadas por los accionistas minoritarios cuando conjuntamente representen al menos el 5% de las acciones suscritas de la Compañía, las cuales deben ser tratadas en las reuniones y es su obligación, dar respuesta por escrito a quienes las hayan formulado y aclarar las razones que motivaron la decisión.

#### **3.1.2. LOS EMPLEADOS:**

Es compromiso de nuestra institución velar por la implementación de un buen clima laboral, y velar porque las relaciones con los empleados estén basadas en el respeto a los derechos fundamentales y la dignidad humana, sin discriminación de sexo, raza, religión, nacionalidad, tendencias políticas, ni orientación sexual.

Se dará estricto cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

#### **3.1.3. LOS CLIENTES:**

Las relaciones con los clientes se manejarán siempre en búsqueda de la satisfacción de sus intereses, calidad en el servicio y transparencia en el flujo de información.

Se garantiza reserva respecto de la información de cada cliente, sin perjuicio de los requerimientos realizados por los Órganos estatales y diferentes Organismos de Control.

#### **3.1.4. LOS ORGANOS DE CONTROL Y EL ESTADO:**

Las relaciones con las diferentes Instituciones de control y los entes gubernamentales, se regirán por las estipulaciones legales, bajo estrictas normas de ética y transparencia. Serfinco S.A deberá suministrar a los funcionarios de las mismas toda la información y documentos que se encuentre en su poder y que le sean solicitados por éstos para el ejercicio de sus funciones, proporcionándoles la asistencia que sea requerida en las visitas, en las comunicaciones telefónicas o escritas o por cualquier otro medio, sin que sea posible oponer a tal solicitud ningún tipo de reserva.

Igualmente, colaborará en lo posible con las anteriores entidades para el recaudo de información que se encuentre en poder de terceros y que por cualquier motivo no haya podido ser obtenida por éstas.

El área jurídica será la encargada de canalizar las solicitudes por parte de entidades de control y de entidades gubernamentales.

Serfinco S.A en cumplimiento de su deber de lealtad y transparencia para con el mercado público de valores o el sistema financiero denunciará frente a las entidades competentes cualquier comportamiento del que teniendo conocimiento considere va en contra de la fortaleza de dicho mercado.

### **3.1.5. LOS PROVEEDORES:**

La selección de proveedores se hará de manera seria y objetiva. Se otorgará un trato equitativo a los proveedores y terceros que aspiren serlo, con el fin de que las relaciones de éstos con la Compañía no sean ventajosas y se garantice la mejor relación costo-beneficio para ambas partes.

En SERFINCO se ha establecido un procedimiento específico para la selección de proveedores, cuyo parámetro de evaluación y calificación ha sido definido por el área de calidad. Sólo son seleccionados como proveedores aquellos que cumplen con todos los requisitos establecidos en dicho procedimiento.

Trimestralmente se hace la reevaluación general y los proveedores que no cumplan con los criterios de reevaluaciones en dos períodos consecutivos, deben crear planes de trabajo que permitan evidenciar mejoramiento o deben ser retirados del listado de proveedores aprobados.

## **TITULO CUARTO: POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.**

Se entiende por conflicto de interés toda situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a los deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

Entre otras conductas, se considera que hay conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre:

- El interés o beneficio propio o el de un tercero vinculado al funcionario, agente o administrador de la Compañía y el de la contraparte.
- El beneficio propio o el de un tercero vinculado al funcionario, agente o administrador y el de la Compañía.
- La utilidad de una operación y la transparencia del mercado.

Específicamente en el caso de SERFINCO, se entenderá que existe conflicto de intereses en los siguientes casos:

- a. Cuando entre el funcionario y el tercero vinculado exista grado de afinidad o consanguinidad de acuerdo con la Ley.
- b. Cuando entre el funcionario y el tercero vinculado exista una relación de asociación o participación en empresas, en la cual entre ambos posean el 5% o más de la sociedad.
- c. Cuando entre el funcionario y el tercero exista algún vínculo comercial o financiero de carácter personal.
- d. Cuando el funcionario se encuentre bajo investigación pendiente por parte de los organismos de vigilancia o autorregulación.

#### **4.1. DEBERES DE ACTUACIÓN RELACIONADOS CON LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los funcionarios de la Compañía, cualquiera sea la labor que desempeñen o el nombre del cargo en que laboren, tendrán en cuenta las reglas que se señalan a continuación con el fin de prevenir los potenciales conflictos de interés:

- a. Dar estricto cumplimiento a los deberes de información, esto es, el deber de la Compañía de suministrar a los usuarios la información necesaria para la adopción de las decisiones que a aquellos corresponden, como un presupuesto inherente a garantizar la transparencia en las operaciones realizadas por conducto de la Compañía.
- b. Acogerán estrictamente las instrucciones del cliente, dando prioridad a sus exigencias y buscando en cada caso la mejor forma de ejecución de las órdenes en términos de tiempo y precio e informarán oportunamente la posterior ejecución de las operaciones requeridas por el cliente.
- c. Registrarán de manera inmediata a su realización toda operación, bien sea que la realice en posición propia o en desarrollo de un contrato de comisión.
- d. Es función del área de Gestión de Riesgos Operacionales, identificar los principales factores que conduzcan a un potencial conflicto de interés, informando al Comité de Riesgos para que se adopten las medidas de control interno necesarias.

- e. La Compañía debe mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos en que se solicite sus servicios, sin necesidad de explicar los motivos de su rechazo, si es el caso.
- f. Todos los funcionarios de SERFINCO están obligados a privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos de las operaciones y transacciones sobre la ganancia puntual para la misma y sobre el logro de metas comerciales.
- g. En el evento en el que un familiar de un funcionario de la compañía, dentro de 4º grado de consanguinidad o 3º de afinidad o socio o vinculado a él, resulte involucrado en actividades delictivas, el funcionario deberá poner en conocimiento este hecho de manera inmediata a su superior jerárquico y de manera escrita. Con esa misma oportunidad lo comunicará al oficial de cumplimiento.
- h. Los clientes actuales y potenciales, así como todas aquellas personas a quien se sirve, serán tratados con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. La atención esmerada y el servicio al cliente debe ser presupuesto de operación y norma general de conducta y nunca representará un privilegio derivado de consideraciones comerciales o de preferencias personales, y mucho menos la contraprestación o reciprocidad a algún tipo de remuneración indebida. Adicionalmente, ningún funcionario de SERFINCO podrá recibir gratificaciones, regalos, o ser objeto de invitaciones o atenciones desproporcionadas a las relaciones normales de clientes, operadores, asesores o aspirantes a ingresar a la compañía.

#### **4.2. DEBERES DE ABSTENCIÓN RELACIONADOS CON LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los empleados y administradores de SERFINCO deberán inhibirse de incurrir en situaciones que impliquen conflicto de interés. En consecuencia, los empleados o administradores que estén o creen estar involucrados en una circunstancia que implique conflicto de interés, deberán abstenerse de intervenir, directa o indirectamente, en las consideraciones o medidas y demás actividades propias del ámbito de sus funciones, respecto de la situación de conflicto de interés equiparada.

Además, los administradores y empleados de SERFINCO deberán abstenerse de realizar las siguientes conductas:

- a. Crear u obtener empresas o negocios que compitan con SERFINCO o sus subordinadas, o ser socios, empleados o administradores de las mismas, salvo lo dispuesto sobre el particular en los Estatutos de la Sociedad para los administradores;
- b. Utilizar su punto de vista, autoridad o la información que conozcan en el ejercicio de su cargo, confidencial o no, para la

- ejecución de cualquier clase de acciones o negocios personales o en beneficio de terceros, aun dentro del año siguiente a su retiro de la Sociedad;
- c. Favorecer los intereses de un cliente en detrimento de los intereses de otro cliente o en detrimento de los intereses de la sociedad
  - d. Hacer uso ilegal de activos de la Sociedad, dándoles un trato negligente según su naturaleza o destinándolos a actividades distintas de las propias de SERFINCO.
  - e. Participar en actividades personales que entorpezcan con el horario de trabajo, su rendimiento o el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Sociedad.
  - f. Omitir los controles establecidos en los procedimientos para el conocimiento del cliente para efectos de la prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y riesgos asociados, así como omitir el reporte de situaciones u operaciones inusuales o sospechosas;
  - g. Difundir rumores o información que pueda afectar el mercado público en general y en particular el proceso de formación de precios;
  - h. Ejecutar o encubrir acciones contrarias a la ley o a la ética, o que puedan afectar la imagen, buen nombre y reputación de la SERFINCO o sus subordinadas
  - i. Brindar información confidencial de la Sociedad
  - j. Omitir informar a la Sociedad sobre situaciones que puedan entrañar un conflicto de interés de conformidad con el presente Código.
  - k. Realizar operaciones en las cuales los funcionarios de la compañía tengan interés.
  - l. Representar intereses de los clientes que puedan resultar incompatibles con los de otra empresa vinculada o con los propios de la sociedad.
  - m. Realizar operaciones con información privilegiada.
  - n. Autorizar transacciones u operaciones a favor de clientes cuando estos o aquellas puedan violar las normas o regulaciones sobre prevención de lavado de activos.

#### **4.3. NOTIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERES**

Los empleados o administradores que estén o crean estar implicados en un escenario que implique conflicto de interés, deberán comunicar sobre la misma al superior jerárquico, tratándose de empleados, o a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas, tratándose de administradores, tan pronto como tengan conocimiento de una situación tal.

En caso de duda respecto de la existencia de un conflicto de interés, el funcionario deberá actuar como si este existiera, hasta que no se haya resuelto la duda.

#### **4.4. ADMINISTRACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS:**

Los conflictos de interés pueden tener diversas causas y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de intereses divergentes como los puede haber en una relación de negocios. Por lo tanto, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar. En consecuencia, siempre que algún funcionario considere que él o algún otro funcionario de la compañía se encuentre en conflicto de interés, diferente de los expresamente mencionados en el presente código, deberá abstenerse de tomar una decisión e informar de ello a su jefe inmediato, quien a su vez informará al Comité de Riesgos y al oficial de cumplimiento en forma escrita, los cuales tomarán las medidas necesarias para la resolución del mismo.

Los conflictos de interés entre funcionarios de la entidad o entre funcionarios y/o terceros, serán expuestos ante el Comité de Riesgos para que éste se pronuncie acerca de la existencia o no del conflicto de interés y, en el primer caso, nombre un funcionario ad hoc que se encargue de la decisión o del procedimiento en reemplazo del funcionario inicial.

#### **4.5. .INVERSIONES PERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DE SERFINCO O DE PERSONAS VINCULADAS A ÉSTOS**

- Los representantes legales, promotores de negocios en acciones, miembros de junta directiva y funcionarios que ostenten la calidad de administradores de SERFINCO, no podrán realizar transacciones en acciones a través de ésta o cualquier otra sociedad comisionista, con excepción de la venta de acciones adquiridas antes de su nombramiento, para lo cual deberá estar previamente autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Respecto de otro tipo de funcionarios, toda operación efectuada por estos o por sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad y primer grado civil debe realizarse en condiciones de mercado, ajustada a las políticas de cobro de comisiones y montos mínimos, y debe ser reportada al Jefe de Riesgos Operacionales Normativo. En todo caso, cuando surja una situación en que el gerente de inversión considere que se puede configurar un conflicto de interés, la misma debe ser comunicada oportunamente al Contralor Normativo.
- Los Gerentes de Inversión no pueden realizar negocios para empleados, familiares o empresas en que sus familiares tengan mayoría accionaria, donde la contraparte sea la posición propia o las carteras colectivas administradas por SERFINCO.

#### **TITULO QUINTO: REGLAS APLICABLES AL MANEJO DE INFORMACIÓN**

## MECANISMOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

### SECCIÓN 1. Revelación de la información

- 5.1. **Propósito de revelación de información.** El establecimiento de una política de información de SERFINCO S.A COMISIONISTAS DE BOLSA. tiene, de una parte, el propósito de mantener un adecuado nivel informativo con los accionistas, inversionistas, los Grupos de Interés de la Sociedad y el mercado en general, y, de otro, obrar de manera transparente, asegurando el suministro de información veraz, imparcial, oportuna, completa, exacta, permanente y útil.
- 5.2. SERFINCO S.A Comisionistas de Bolsa por razón de su naturaleza, con por lo menos la periodicidad que establecen las normas que le son aplicables, revela información veraz e importante a sus accionistas, inversionistas y al mercado en general. De acuerdo con lo anterior, revela la siguiente información:
- Situación financiera y económica de la Sociedad. Las modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno, la identificación de los riesgos a los que SERFINCO S.A COMISIONISTAS DE BOLSA se encuentra sujeto, así como la presentación de los hallazgos relevantes del Revisor Fiscal o de algún otro órgano de control interno que pongan en riesgo el reembolso de la inversión, será informado a los accionistas y al mercado en general.
  - Código de Gobierno Corporativo. Teniendo en cuenta la importancia que reviste la publicidad del presente Código con el fin de que su contenido sea conocido por todos los interesados y los Grupos de interés, el mismo estará publicado en la página web: [www.serfinco.com.co](http://www.serfinco.com.co)
  - Cualquier información adicional que sea requerida legalmente.
- 5.3. Serfinco S.A así como sus funcionarios deben guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos conocimientos privados relacionados con la situación propia de la Sociedad, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio. Debe tenerse por tanto, que la revelación de este tipo de información puede generar consecuencias penales, laborales y administrativas para el infractor. No obstante lo anterior, esta protección encuentra su excepción en las disposiciones especiales sobre la materia y frente a las órdenes de autoridad competente.
- 5.4. SERFINCO S.A como sociedad Comisionista de Bolsa y en su calidad de sociedad administradora, deberá mantener informados a los inversionistas sobre los aspectos inherentes a sus inversiones, por lo menos a través de los siguientes mecanismos:
1. Envío de papeletas de bolsa por cada operación realizada a la dirección de correspondencia del cliente.
  2. Consulta de Portafolio valorados a precio de mercado y extractos de movimientos en Bolsa por Serfinco Virtual o directamente con el comercial a solicitud del cliente.
  3. Envío de extractos de Carteras Colectivas con una periodicidad mensual para personas jurídicas y trimestral para personas naturales.

4. Divulgación a través de la pagina web de Prospectos de Inversión, Reglamentos, Informes Economicos



## **5.1. INFORMACIÓN PRIVILEGIADA:**

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello. Así mismo, se entiende por información privilegiada aquella información relevante para el mercado de valores que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido la habría tenido en cuenta un inversionista medianamente diligente y prudente al negociar los respectivos valores.

Se entiende que hay uso indebido de información privilegiada, independientemente de que la actuación reporte o no beneficios, entre otras las siguientes conductas:

- Que se suministre a quienes no tienen derecho a acceder a ella.
- Que se use con el fin de obtener provecho propio o de un tercero.
- Que la oculte maliciosamente en perjuicio de la sociedad o en beneficio propio o de terceros, lo cual supone usarla sólo para sí, y por abstención, en perjuicio de la sociedad para estimular beneficio propio o de terceros.
- Que se haga pública en un momento inapropiado.
- Cuando existiendo la obligación de darla a conocer no se haga pública o se divulgue en un medio cerrado.

Todos los empleados y directivos de SERFINCO se encuentran obligados a abstenerse de utilizar información privilegiada en beneficio propio o de terceros. En caso de incumplir tal obligación se incurrirá en multa cuyo valor dependerá de la gravedad de la sanción, tal como lo estipula el artículo 258 del Código Penal Colombiano y el artículo 6º de la Ley 27 de 1990. Se aplicará la misma sanción cuando se obtenga provecho mediante la negociación de determinado valor inscrito en el registro nacional de valores y emisores, en aquellos casos en que dicha información no sea de conocimiento público

## **5.2. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

Particularmente se considera información confidencial, cualquier información que reciban los funcionarios en desarrollo o con ocasión de su vinculación a la entidad, tanto de propiedad de la entidad como información que los funcionarios, agentes o administradores hayan recibido de terceros, incluyendo, sin limitación, cualquier información de carácter legal, contable, tributario, técnico, tecnológico, financiero o comercial de la entidad o de los terceros, de los socios o accionistas, y/o de los clientes de ambos. Igualmente, se incluye en este grupo de datos, informar a terceros clientes codificados en la Compañía sin la autorización previa de ellos.

Con el fin de evitar que, en razón de la labor los funcionarios de la Compañía utilicen información confidencial en provecho de ellos mismos o terceros, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a. Los funcionarios de SERFINCO. se obligan a guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos u operaciones que le sean suministrados, que le sean dados a conocer o a los que tenga acceso con ocasión de su trabajo.
- b. La obligación de confidencialidad no se extiende en ningún caso a:
  - Información que fuera del dominio público previamente a la fecha en la cual hubiere sido entregada a los funcionarios, agentes o administradores que reciben la información.
  - Información que se haya hecho pública lícitamente por decisión de la entidad.
  - Información que deba ser entregada por mandato legal a las autoridades de cualquier orden.
  - Información que deba hacerse pública para el adecuado cumplimiento de la actividad del funcionario, agente o administrador.
- c. El funcionario deberá abstenerse de efectuar para sí o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la información que llegue a su conocimiento en desarrollo o con ocasión de su labor.

## TÍTULO SEXTO: CALIDAD

Somos la primera sociedad comisionista de bolsa en Colombia en obtener la certificación ISO 9001 versión 2000 del ICONTEC a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, en lo relacionado con asesorar y administrar servicios y productos de inversión. Además recibimos el certificado de la Red Internacional de Certificación IQNet, lo que brinda un significado global a la certificación.

### 6.1. POLÍTICA DE CALIDAD:

En SERFINCO S.A la política de calidad tiene como meta lograr la satisfacción de los clientes mediante una eficiencia operacional, apoyados en un equipo humano competente que propicie el mejoramiento continuo de la Compañía.

### 6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Buscar la eficiencia operacional.

- Desarrollar un equipo humano competente.
- Mejorar continuamente.

### **6.3. CALIFICACIONES OBTENIDAS:**

SERFINCO ha obtenido calificaciones en:

#### **Riesgo de contraparte :**

Es el riesgo asumido por los clientes en sus relaciones comerciales con la empresa. Se tienen en cuenta la capacidad operativa y administrativa de la compañía, su fortaleza ante los riesgos propios, la posición competitiva en el mercado y el respaldo patrimonial, entre otros aspectos esenciales.

Esta calificación certifica que contamos con una adecuada diversificación de ingresos, por el posicionamiento en el sector como administradora de portafolios, por su constante capitalización y por la disminución del apalancamiento del portafolio de posición propia.

Lo anterior como resultado de:

- La adecuada diversificación de sus fuentes de ingreso.
- El mercado objetivo.
- La continuidad y concordancia de las políticas de crecimiento y expansión
- La continua capitalización de la compañía.
- La consistencia en sus políticas, metodologías y herramientas de administración de riesgo, los continuos desarrollos tecnológicos.
- La reciente consolidación y fortalecimiento de los diferentes comités.

#### **Calidad en Administración de Portafolios :**

Hace referencia a la habilidad de la sociedad para administrar inversiones y recursos de terceros. Para este propósito, se analiza la solidez de su estructura organizacional, el proceso de formulación estratégica y toma de decisiones de inversión, así como el conjunto de herramientas y metodologías utilizadas para evaluar y mitigar los riesgos asociados a esta actividad.

BRC Investor Services ha otorgado a SERFINCO esta calificación que indica que La habilidad de la sociedad en la administración de portafolios es muy buena. Cuenta con estructuras organizacionales y operativas que junto con su gestión de riesgos y estructura de controles permiten minimizar los distintos tipos de riesgos involucrados en la administración de recursos colectivos de terceros.

## **Carteras Colectivas:**

Muestra el nivel de seguridad global de la Cartera Colectiva por medio de la estimación de su capacidad para limitar el riesgo de pérdida y preservar el valor del capital. Se analizan el riesgo de crédito y de mercado asumido, y las políticas que se tienen en torno a estos aspectos

La calificación otorgada actualmente en los tres aspectos anteriormente relacionados, podrá consultarse en la página Web de SERFINCO.

## **TÍTULO SÉPTIMO: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

### **7.1. CON LOS CLIENTES:**

Cualquier queja que un cliente de SERFINCO tenga respecto al servicio recibido tendrá la oportunidad de manifestarla directamente a la compañía a través de cualquiera de los medios establecidos por la misma, para lo cual se dispone de un Comité de Servicios que se reúne dos veces al mes para atender dichas reclamaciones y de esta forma implementar mejoras en nuestro sistema de atención a clientes y demás grupos de interés.

En el evento en que los clientes no reciban una oportuna o satisfactoria respuesta a sus solicitudes, podrán acudir al DEFENSOR DEL CLIENTE.

#### **7.1.1. PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante El Defensor es el siguiente:

Presentar por escrito, en letra imprenta legible, a máquina, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al Defensor, o copia de la solicitud presentada ante SERFINCO, solicitud que como mínimo deberá contener:

- Los datos de identificación, dirección, fax, e-mail si es del caso y número telefónico del Cliente reclamante.
- Descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación.
- Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales.
- Adicionalmente, deberá anexar copia del reclamo presentado ante SERFINCO y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere.

La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrá ser presentada en las oficinas del Defensor o en las agencias o sucursales de SERFINCO, pero en este último evento, siempre se entenderá como radicada ante la Defensoría en la fecha de recibo por parte de ésta. La presentación y tramitación de las reclamaciones ante El Defensor tiene carácter totalmente gratuito para el cliente.

Una vez recibida la queja, El Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión a la entidad involucrada y al cliente o usuario, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina. En el evento de ser radicada la queja ante las agencias o sucursales de SERFINCO, el plazo anterior empezará a correr desde el momento en que se radique en la oficina del Defensor. La comunicación por medio de la cual se le informa al reclamante la no competencia para tramitar su queja, dirigida a la dirección informada por éste, o en caso de no haberlo hecho a la dirección que aparezca en los registros de SERFINCO, faculta o habilita al cliente o al usuario para dirigirla a la autoridad competente.

#### **Documentación incompleta:**

Durante el plazo antes indicado, el Defensor podrá solicitar a SERFINCO o al cliente o usuario, si aquella no la posee, que le alleguen la información y pruebas que le permitan al mismo determinar si admitirá o no la reclamación. En tal evento, SERFINCO o el cliente o usuario deberán dar respuesta dentro un término de quince (15) hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso de los quince (15) días hábiles arriba indicado, sin que el cliente o usuario suministren la información requerida, se entenderá desistido el trámite de la queja, caso en el cual:

- Si posteriormente el cliente o usuario completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, se continuará ante el Defensor con el trámite de la queja

-En ningún evento, se entenderá desistida la reclamación por falta de información de SERFINCO. No obstante, con el fin de no perjudicar ni limitar al reclamante su derecho de acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el evento que SERFINCO no conteste ni remita la información solicitada por el Defensor, dentro de los plazos establecidos, el Defensor informará esta situación al reclamante para que éste decida si entiende agotada esta instancia y procede a presentar la reclamación a la Superintendencia con copia a SERFINCO

Una vez completa la documentación necesaria para el conocimiento integral de la queja, el Defensor decidirá sobre su admisión o no dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que ocurra este hecho.

### **Admisión de la queja:**

Admitida la queja, el Defensor procederá de inmediato a dar traslado de la reclamación a SERFINCO a fin de que remita la información y presente las razones de hecho y de derecho en que fundamenta su posición jurídica en un término de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la comunicación respectiva. Con antelación al vencimiento del plazo que tiene SERFINCO para dar respuesta a la reclamación formulada por el cliente o usuario efectuada a través del Defensor, éste último contactará a SERFINCO con el fin de dar aviso sobre la proximidad de dicho vencimiento.

El plazo anterior se entiende prorrogado en cinco (5) días más, en caso de requerirse información de terceros ajenos a SERFINCO.

### **Propuesta de arreglo directo por parte de SERFINCO:**

Dentro del plazo concedido por el Defensor para dar respuesta a la reclamación presentada SERFINCO podrá proponer al reclamante una fórmula de arreglo directo de la situación planteada sin que sea necesaria la participación de Defensor.

En este caso, el defensor antes de emitir su concepto pedirá al cliente su opinión frente a la propuesta presentada por SERFINCO.

Transcurridos cinco (5) días hábiles sin que el cliente o usuario haya expresado su

opinión frente a la propuesta realizada por SERFINCO, el Defensor procederá a emitir su concepto.

Así mismo, en los eventos que lo considere pertinente, podrá antes de emitir su concepto, adelantar gestiones y plantear propuestas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso.

Para estos efectos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibida la respuesta de SERFINCO, podrá proponer a las partes un arreglo directo de los asuntos objeto de la reclamación

Si dentro de los cinco (5) días siguientes no se ha llegado a acuerdo alguno, o éste no ha sido notificado a la Defensoría, se procederá a emitir el respectivo concepto.

Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter de vinculante para ellas y el Defensor dará por concluido el caso.

En este caso se le considerará la reclamación como queja conciliada.

### **Rectificación o allanamiento de la Entidad de la situación con el cliente o usuario:**

Dentro del plazo concedido por el Defensor para dar respuesta a la reclamación presentada o en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor, SERFINCO podrá rectificar su situación con el cliente o usuario. Evento en el cual se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor y si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

Lo mismo hará si unilateralmente en cualquier momento SERFINCO se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

Para estos efectos, SERFINCO estará representada por la persona que se designe como Coordinador o por quien sea delegada especialmente para ello. En este caso se le considerará la reclamación como queja conciliada.

### **Desistimiento:**

El cliente o usuario podrá desistir de su queja en cualquier momento, evento el cual se procederá al archivo de la queja dando informe a ambas partes.

En este caso se le considerará la reclamación como queja desistida.

### **Pronunciamiento de fondo y contenido:**

Reunidos todos los documentos necesarios para resolver la queja por parte del Defensor, decidirá en forma motivada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Este pronunciamiento deberá contener:

- Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, documento de identificación, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- Relación breve de los hechos objeto de la queja y el motivo de inconformidad expresado por el reclamante.
- Los motivos que fundamentan su decisión, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las sanas prácticas financieras, si es del caso.

- Decisión del Defensor que absuelva de manera clara y suficiente la petición del reclamante.
- Identificación del Defensor con su nombre completo y documento de identificación.

La decisión del Defensor no obliga al reclamante o al usuario ni a SERFINCO, situación a la cual se deberá hacer especial mención en el pronunciamiento que se le comunique a las partes, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

Tanto clientes y usuarios como SERFINCO, en cualquier momento, podrán iniciar acciones judiciales a efectos de resolver sus controversias contractuales.

## **7.2. CON LOS EMPLEADOS:**

Para efectos de resolver las diferencias que ocurran entre los empleados y la Sociedad, las partes podrán por mutuo acuerdo, acudir, en primera instancia, al arreglo directo y en caso de no llegarse a un acuerdo por medio de esta vía, podrán acudir a una forma alternativa de solución de los conflictos, bien sea una conciliación extrajudicial o un Tribunal de Arbitramento. En todo caso, se deben agotar las anteriores etapas, teniendo en cuenta que el último recurso, en lo posible, será la jurisdicción laboral.

Adicionalmente se conforma un Comité de Conductas, que es el encargado de velar porque la actuación de todos los empleados se inscriba dentro de las políticas establecidas por la compañía y porque el proceso disciplinario al interior de la Compañía sea llevado en debida forma.

## **7.3. CON LOS ACCIONISTAS:**

Para efectos de resolver las diferencias que ocurran entre los accionistas o los administradores y la Sociedad, así como aquellas que surjan entre accionistas o entre éstos y los administradores, con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución, terminación o desarrollo del contrato social o durante la liquidación de la Sociedad, se podrá recurrir a procedimientos de autocomposición tales como el arreglo directo, o si fuere el caso, se procederá a dar curso a una forma alternativa para la solución de controversias. Para tal efecto, las partes dispondrán de un término de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas requiera a la otra por escrito. En tal sentido, este término podrá ser prorrogado de común acuerdo. Las comunicaciones deberán dirigirse por fax o a las direcciones registradas en SERFINCO para cada parte involucrada.

Si evacuada la etapa de arreglo directo subsisten discrepancias entre las partes, las diferencias serán resueltas por un Tribunal de Arbitramento, el cual fallará en derecho, compuesto por un (1) arbitro, designado de común acuerdo por las partes, y en caso de desacuerdo por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y se sujetará en todos sus aspectos a lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1989, a la Ley 23 de 1991, Ley 640 de 2001, Ley 446 de 1998 y demás normas que la modifiquen o complementen.

## **TITULO OCTAVO: POLITICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA CARTERAS COLECTIVAS**

Las sociedades administradoras deben adoptar criterios éticos, de conducta y de gobierno corporativo, encaminados a preservar los derechos de los inversionistas de las carteras colectivas bajo su administración, incluyendo el establecimiento de reglas claras que permitan realizar un control a la gestión de los administradores de la misma, sobre el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades asignadas, así como la prevención y administración de los posibles conflictos de interés que puedan afrontar tanto la sociedad administradora como sus administradores.

Los órganos de administración de las carteras colectivas de SERFINCO son la Junta Directiva de la sociedad, el Gerente de Carteras Colectivas, y el Comité de Inversiones al que se ha hecho referencia en el numeral 1.4.2. del presente Código.

Por su parte, el control de la gestión de las carteras está a cargo del Revisor Fiscal de la sociedad y el Contralor Normativo de las carteras colectivas.

SERFINCO basa su gestión de administración de las carteras colectivas en la observancia de los siguientes principios orientadores:

**Profesionalismo.** Los funcionarios de SERFINCO deben actuar de manera profesional, con la diligencia exigible a un experto prudente y diligente en la administración de carteras colectivas, de conformidad con la política de inversión de cada cartera.

La materialización del principio de profesionalismo se da desde la definición del perfil del Gerente de la Cartera Colectiva y los miembros del Comité de Inversiones, el adecuado proceso de selección de los mismos, el diseño de políticas de inversión adecuadas para cada tipo de cartera colectiva y el estricto desarrollo de las mismas bajo criterios de prudencia y diligencia.

**Independencia.** La estructura organizacional de SERFINCO, garantiza la independencia de funciones y del personal responsable de la administración de las carteras colectivas.

**Segregación.** Los activos que formen parte de la cartera colectiva constituyen un patrimonio independiente y separado de los activos propios de la sociedad administradora, no constituyen prenda general de los acreedores de esta y estarán excluidos de la masa de bienes que pueda conformarse para efectos de cualquier procedimiento de insolvencia o de cualquier otra acción contra la sociedad administradora.

**Prevención y administración de conflictos de interés.** Tal y como puede observarse en el Título Cuarto de este Código, SERFINCO ha establecido políticas y mecanismos que le permiten prevenir y administrar los posibles conflictos de interés en los que pueda incurrir cualquiera de sus funcionarios. Además de dichos criterios generales, se establecerán más adelante algunos específicos relativos a la administración de carteras colectivas.

**Prevalencia de los intereses de los inversionistas.** En la administración de las carteras colectivas a su cargo, SERFINCO da absoluta prevalencia a los intereses de los inversionistas sobre cualquier otro interés, incluyendo los de la propia sociedad; sus accionistas; sus administradores; sus funcionarios; sus filiales o subsidiarias, su matriz o las filiales o subsidiarias de esta.

**Trato equitativo entre los inversionistas con características similares.** En la administración de las carteras colectivas, SERFINCO otorga igual tratamiento a los inversionistas que se encuentren en las mismas condiciones objetivas.

## **8.1. ADMINISTRACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS:**

En la administración de los conflictos de interés que se susciten con motivo de la administración de las carteras colectivas, los funcionarios de SERFINCO atenderán las reglas generales y procedimientos establecidos en el Título Cuarto del presente Código.

De manera específica, se establecen los siguientes lineamientos respecto de las posibles situaciones generadoras de conflictos de interés en la administración de carteras colectivas:

- Los funcionarios de SERFINCO que tienen a su cargo la administración de las carteras colectivas y los portafolios, operarán directamente en el sistema transaccional, lo cual evita la posible concurrencia de órdenes de inversión de diversas carteras sobre los mismos valores o derechos de contenido económico. De este modo se evita la ocurrencia de cualquier favorecimiento de un portafolio sobre otro respecto de algún tipo de valores.

- SERFINCO no tiene inversión directa o indirecta de recursos propios en las carteras que administra.

- SERFINCO es una sociedad comisionista de bolsa independiente y al no hacer parte de grupos económicos o financieros no enfrenta conflictos de interés respecto a matrices y subordinadas. Igualmente no ha emitido valores que se negocien en el mercado público de valores y no enfrenta conflictos de interés respecto a la inversión en valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores. En todo caso, cuando cualquier accionista o administrador de SERFINCO adquiera de manera permanente una participación superior al 10% de una emisión o del capital de una sociedad, deberá poner en conocimiento de la Junta Directiva dicha novedad.

- El Gerente de la Cartera Colectiva y los miembros del Comité de Inversiones, no podrán ser suscriptores de las carteras colectivas administradas por SERFINCO.

### **DISPOSICIONES FINALES:**

#### **1. Obligatoriedad:**

Las directrices contenidas en el presente Código de Buen Gobierno serán de obligatorio cumplimiento y tendrán fuerza vinculante para sus empleados, accionistas y en general para todos los sujetos involucrados con la Compañía, razón por la cual podrán imponerse sanciones a quienes incumplan lo consagrado en él.

#### **2. Publicidad:**

La adopción del presente Código de Buen Gobierno y cualquier modificación al mismo será publicada en un periódico de amplia circulación nacional y en nuestra página Web [www.SERFINCO.com](http://www.SERFINCO.com).



## GLOSARIO

**Accionista minoritario:** Aquél que no tiene capacidad de controlar directa o indirectamente a la sociedad y que no está vinculado al accionista controlante, independientemente de su porcentaje de participación accionaria o aquel definido como tal de acuerdo a los estatutos de la sociedad o de las normas vigentes.

**Alta Gerencia:** Personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa de la sociedad encargadas de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de la misma.

**Auditoria especializada:** Profesional o grupo de profesionales independientes que estudian, analizan y emiten un concepto sobre un tema específico. La auditoria especializada puede ser solicitada por un grupo de accionistas en las condiciones estipuladas por la sociedad para llevar a cabo este procedimiento. El auditor especializado estará obligado a guardar confidencialidad sobre los temas consultados y la información presentada para el desarrollo del contrato.

**Derecho de Inspección:** Derecho otorgado a los accionistas de una sociedad para verificar y analizar los libros y papeles de la empresa con el alcance y dentro de los plazos establecidos en la ley o en los estatutos.

**Disolución anticipada:** Posibilidad que tienen los asociados de llevar a cabo, por causas diferentes a las legalmente establecidas, el trámite encaminado a la liquidación de la sociedad, para lo cual deberá pagarse el pasivo externo y luego distribuir el remanente. La decisión de recurrir a la Disolución Anticipada es tomada siguiendo el procedimiento que para ello ha fijado la sociedad en sus estatutos o la ley.

**Formas alternativas de solución de controversias:** Las formas alternativas de solución de controversias son aquellas diferentes a las que se adelantan ante la jurisdicción ordinaria. Dentro de estas podemos encontrar: la conciliación, el arbitramento y la amigable composición.

**Grupos de interés:** Todas aquellas personas que por su vinculación con el emisor de valores, tienen interés en él. Dentro de éstos se cuentan el público en general, accionistas, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, y el supervisor oficial.

**Mayoría decisoria:** Número de votos mínimos requeridos para adoptar una decisión de acuerdo con la ley o los estatutos.

**Mayoría especial:** Número particular de votos requeridos para adoptar decisiones en los siguientes casos: aprobación de distribución de utilidades, disponer que determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia y pago de dividendos.

**Miembro principal:** Cada una de las personas que conforman la Junta Directiva, participando activamente con voz y voto en las reuniones de dicho órgano social. Son propuestos por la Asamblea General de Accionistas y elegidos a través del sistema de cuociente electoral o por los medios que la regulación para ello establezca.

**Miembro suplente:** Persona que participa activamente en la junta directiva, esto es, con voz y voto, sólo en ausencia del respectivo miembro principal con el que conformó la lista para postularse como miembro de dicho órgano social.

**Reuniones de Asamblea Extraordinaria:** Reuniones de la Asamblea General de Accionistas que se llevan a cabo cuando lo exigen las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad y en virtud de citación de los órganos sociales facultados para convocar, o cuando el organismo de vigilancia estatal cita u ordena la convocatoria a junta o asamblea general.

**Reuniones de Asamblea Ordinaria:** Reunión llevada a cabo por la Asamblea General de Accionistas de manera periódica y por lo menos una vez al año, en la época fijada en sus Estatutos. Tiene como fines principales la aprobación de los resultados, lecturas de informe financieros, discusión y votación de los mismos, elección de directores, distribución de utilidades, la formación de reservas y la aprobación de los estados financieros.

**Revisor Fiscal:** Contador público, encargado de dictaminar con sujeción a las normas de auditoría de general aceptación los estados financieros de la empresa. Revisa y evalúa sistemáticamente los componentes y elementos que integran el control interno, en forma oportuna e independiente en los términos que señala la ley. El revisor fiscal debe realizar una auditoría integral y debe exponer una opinión profesional independiente de la evaluación y supervisión de los sistemas de control.

En su informe debe determinar si los estados financieros son preparados sobre principios de general aceptación, si ha cumplido con las normas legales, evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa,

el buen manejo de los recursos y la evaluación del sistema de control interno para conceptuar sobre su manejo.

**Segregación:** Se entiende por segregación o escisión impropia la operación mediante la cual una sociedad, que se denomina “segregante” destina una o varias partes de su patrimonio a la constitución de una o varias sociedades o al aumento de capital de sociedades ya existentes, que se denominarán “beneficiarias”. Como contraprestación, la sociedad segregante recibe acciones, cuotas o partes de interés en las sociedades beneficiarias.

Se considerará que un aporte en especie constituye segregación cuando, como resultado del mismo, se entregue una línea de negocio, establecimiento de comercio o se produzca un cambio significativo en el desarrollo del objeto social de la entidad segregante.

En este sentido se presume que se ha producido un cambio significativo en el desarrollo del objeto social de la entidad segregante cuando el valor neto de los bienes aportados equivalga o sea superior al veinticinco por ciento (25%) del total del patrimonio de la respectiva sociedad o cuando los activos aportados generen el treinta por ciento (30%) o más de los ingresos operacionales de la misma, tomando como base los estados financieros correspondientes al ejercicio inmediatamente anterior.

## BIBLIOGRAFÍA

- BOLSA DE VALORES DE COLOMBIA. Código de Buen Gobierno
- Código de Comercio
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 222 de 1995: Modificaciones al Régimen de Sociedades.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 964 de 2005: Regulación de las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores.
- SERFINCO. COMISIONISTA DE BOLSA. Estatutos Sociales y Documentos internos de la Compañía.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Código País.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Circular Externa 028 de 2007.

- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Resolución 116 de 2002.
- SUPERINTENDENCIA DE VALORES. Resolución 1200 de 1995: Por la cual se actualizan y unifican las normas expedidas por el Superintendente de Valores.
- SUPERINTENDENCIA DE VALORES. Resolución 0275 de 2001: Requisitos que deben acreditar las personas jurídicas destinatarias de la inversión de recursos de los Fondos de Pensiones.
- Decreto 2175 de 2007.
- Decreto 1802 de 2007
- Decreto 3139 de 2008
- Decreto 3923 de 2006

