



**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

**CONTENIDO**


CAPITULO I.....	- 6 -
LA ORGANIZACIÓN .....	- 6 -
1. MIEMBROS.....	- 6 -
1.1. Clases de Miembros .....	- 6 -
1.2. Derechos de los Miembros .....	- 7 -
1.3. ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS .....	- 8 -
1.4. RELACIONES DE LOS MIEMBROS CON LA ASOCIACIÓN .....	- 11 -
2. ALTA GERENCIA.....	- 11 -
2.1. JUNTA DIRECTIVA .....	- 11 -
2.1.1. Misión .....	- 11 -
2.1.2. Composición .....	- 11 -
2.1.3. Miembros .....	- 12 -
2.1.4. Funciones .....	- 13 -
2.1.5. Organización y funcionamiento .....	- 14 -
2.1.5. Remuneración.....	- 15 -
2.1.6. Evaluación de la Gestión .....	- 16 -
2.1.7. Informes.....	- 16 -
2.1.8. Evaluación del Representante Legal y funcionarios de la Alta Gerencia... - 16 -	- 16 -
2.1.9. Deberes de Cuidado Lealtad y Confidencialidad de los miembros de Junta individualmente considerados.....	- 17 -
2.1.10. Relaciones con el Representante Legal .....	- 17 -
2.2. REPRESENTANTE LEGAL.....	- 18 -
2.2.1. Misión .....	- 18 -
2.2.2. Conformación.....	- 18 -
2.2.3. Designación .....	- 18 -
2.2.4. Funciones .....	- 19 -
2.2.5. Publicidad .....	- 19 -
2.2.6. Remuneración.....	- 19 -
2.2.7. Relaciones con los acreedores, empleados, usuarios y entidades gubernamentales.....	- 19 -
2.2.8. Relaciones con el Revisor Fiscal .....	- 20 -
2.2.9. Confidencialidad .....	- 20 -
2.3. ALTA GERENCIA .....	- 20 -
2.3.1. Definición .....	- 20 -
2.3.2. Misión .....	- 20 -
2.3.3. Remuneración.....	- 20 -
2.3.4. Lealtad y Fidelidad.....	- 21 -
2.3.5. Confidencialidad .....	- 21 -
3. OFICINA DE ATENCIÓN AL ASOCIADO.....	- 21 -
3.1. Creación .....	- 21 -
3.2. Misión .....	- 21 -



3.3. Funciones .....	- 21 -
CAPITULO II.....	- 22 -
NORMAS DE CONDUCTA.....	- 22 -
CAPITULO III.....	- 22 -
NORMAS DE TRANSPARENCIA Y ESTÁNDARES MÍNIMOS DE INFORMACIÓN ....	- 22 -
1. PRINCIPIOS GENERALES .....	- 22 -
1.1. Valor e importancia de la información.....	- 22 -
1.2. Principios del manejo y suministro de información .....	- 22 -
1.3. Cumplimiento del deber de informar .....	- 23 -
2. CLASES DE INFORMACIÓN .....	- 23 -
2.1. Información Ordinaria .....	- 23 -
2.2. Información Extraordinaria.....	- 23 -
2.3. Información Relacionada .....	- 23 -
2.4. Información Reservada o Confidencial .....	- 23 -
3. DEBERES DE INFORMACIÓN .....	- 23 -
3.1. Condiciones de igualdad.....	- 24 -
3.2. Deber de abstención.....	- 24 -
3.3. A las entidades públicas y órganos de control.....	- 24 -
3.4. Del Representante legal a la Junta Directiva .....	- 24 -
CAPITULO IV.....	- 24 -
MECANISMOS DE CONTROL.....	- 24 -
1. COMITÉ DE AUDITORIA.....	- 24 -
1.1. Funciones del Comité de Auditoría .....	- 25 -
1.2. Material Documental:.....	- 28 -
2. REVISORÍA FISCAL.....	- 28 -
2.1. Orientación .....	- 28 -
2.2. Elección .....	- 29 -
2.3. Remuneración.....	- 29 -
2.4. Condiciones de Idoneidad para la elección .....	- 29 -
2.5. Calidades.....	- 29 -
2.6. Incompatibilidades .....	- 30 -
2.7. Información a los Miembros sobre hallazgos relevantes del Revisor Fiscal- 30	- 30 -
3. CONTROL INTERNO .....	- 30 -
3.1. Responsable.....	- 30 -
3.2. Fundamentos.....	- 31 -
3.3. Ámbito de Aplicación .....	- 31 -
3.4. Objetivos.....	- 31 -
3.5. Relación con Miembros y Administradores.....	- 31 -
4. OTROS ORGANOS DE GESTION Y/O CONTROL.....	- 32 -
CAPITULO V .....	- 32 -
ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....	- 32 -
1. COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO .....	- 32 -



1.1.	Funciones del Comité de Gobierno Corporativo .....	- 32 -
1.2.	Composición .....	- 34 -
1.3.	Sesiones y Convocatoria .....	- 34 -
1.4.	Indicadores .....	- 34 -
2.	Conflictos de Interés .....	- 35 -
2.1.	Definición .....	- 35 -
2.2.	Procedimiento .....	- 35 -
3.	Investigaciones .....	- 35 -
3.1.	Investigaciones a los Miembros de la Junta Directiva, al Representante Legal o demás funcionarios de la Alta Gerencia. ....	- 36 -
3.1.1.	Promoción y Solicitud de Investigación.....	- 36 -
3.1.2.	Requisitos de la Solicitud.....	- 36 -
3.1.3.	Trámite.....	- 36 -
3.1.4.	Carga de la Prueba.....	- 37 -
CAPITULO VI .....		- 37 -
DISPOSICIONES FINALES .....		- 37 -
1.	Vigencia.....	- 37 -
2.	Resolución de Controversias .....	- 38 -
3.	Oficina de atención al Asociado .....	- 38 -
3.1.	Funciones.....	- 38 -

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

## PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El presente Código de Buen Gobierno de CREDIBANCO, fue adoptado por su Junta Directiva en sesión del 27 de septiembre de 2006, como consta en el acta 316, elaborado de forma participativa, con base en la reforma estatutaria estipulada por la Asamblea General de Asociados de CREDIBANCO en sesión extraordinaria celebrada el 28 de septiembre de 2005, en acta No.22.

CREDIBANCO asumiendo su responsabilidad como ciudadano corporativo, asume la tarea de fomentar el respeto por los derechos de los terceros y de la sociedad, quienes se pueden ver afectados en el desarrollo de su actividad empresarial, para fortalecer así los mecanismos de control y transparencia en su administración y promover tanto la credibilidad como la confianza en la organización y en su entorno.


Los postulados consignados en el presente documento guiarán, en adelante, la forma en que se gobierna, gestiona y conduce la organización, así como el marco institucional en el cual se desarrollan las relaciones entre los diferentes actores involucrados en su desempeño, todo lo cual ha sido inspirado en los principios del Código “La Ética, Clave de Nuestra Excelencia”, cuyas pautas de comportamiento orientan a nuestros colaboradores y directores en el proceso de toma de decisiones, así como en el manejo de las relaciones interpersonales, de acuerdo con las expectativas de nuestros clientes y del país respecto de nuestra organización.

Este código recopila en un solo documento los principios y políticas generales de Buen Gobierno de CREDIBANCO, para asegurar a los Miembros una adecuada administración, junto con mecanismos de divulgación de la información requerida. Para tal efecto, se presenta en éste la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa pertinente. De igual forma, se han incorporado las políticas internas y prácticas en materia de buen gobierno de CREDIBANCO, que adicionan o complementan las normas citadas.

Las modificaciones sugeridas para este Código se adoptarán por decisión de la Junta Directiva de CREDIBANCO, salvo que, se requiera para ello una reforma estatutaria, en cuyo caso, será responsabilidad de la Asamblea General de Asociados de CREDIBANCO. El presente Código no modifica ni deroga ninguna de las disposiciones citadas y, en consecuencia, en caso de existir algún tipo de contradicción o diferencia entre éste y los Estatutos de la Asociación, primará lo consagrado en estos últimos.

El presente Código rige a partir de su aprobación por la Junta Directiva, el día 27 de septiembre de de 2006.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 5 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	---------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

**CAPITULO I  
LA ORGANIZACIÓN**

**1. MIEMBROS**

**1.1. Clases de Miembros**

Podrán tener la calidad de Miembros de CREDIBANCO, las instituciones financieras constituidas conforme a las leyes colombianas y sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera.

Igualmente la Junta Directiva podrá autorizar la admisión, como Miembro de la Asociación, a una entidad habilitada para ejercer profesionalmente actividades financieras no vigilada por La Superintendencia Financiera o a una entidad habilitada por la ley para compensar en forma directa con el sistema, cuya vinculación a la Asociación se considere necesaria o conveniente para penetrar actividades consideradas prioritarias para el Sistema de Pagos, aplicándosele en lo pertinente las exigencias previstas para las entidades financieras, en el Reglamento Operativo Nacional


La Asociación podrá tener: (i) Miembros Principales; (ii) Miembros Amparados y, (iii) Miembros Vinculados.

**Miembros Principales.** Instituciones que mantienen las relaciones contractuales con la Asociación, en virtud de las cuales deberán desarrollar activamente los vínculos comerciales con los tenedores y aceptantes de tarjetas y demás instrumentos de pago que ostenten la marca VISA u otras marcas de propiedad de VISA INTERNATIONAL. Estos miembros serán los responsables ante la Asociación de sus obligaciones contractuales y del canje o compensación de transacciones a su cargo y serán la única categoría de miembros que pueden participar en la asamblea y órganos de gobierno con derecho a deliberación y voto.

**Miembros Amparados.** Instituciones que cumpliendo con las condiciones de miembros elegibles, la base de su clientela real y potencial no les permite alcanzar un tamaño en el negocio que lo haga viable económicamente en sus inicios; o, los que pudiendo ser miembros elegibles, a juicio de la Asociación, conforme a los criterios del reglamento operativo, comporten un perfil de riesgo, que haga aconsejable que los mismos cuenten con el respaldo de un miembro principal.

**Miembros Vinculados.** Sistemas de pago de bajo valor que administran redes de cajeros automáticos que han sido autorizadas por VISA INTERNATIONAL para hacer parte del sistema PLUS o de cualquier otra red certificada por VISA INTERNATIONAL para estos efectos.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 6 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	---------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

La Junta Directiva queda facultada para elaborar el reglamento a través del cual se definen las características específicas que debe tener un miembro y definir las condiciones económicas en las que se vincularán a la Asociación como miembros de ésta, teniendo en cuenta que al tomar tales determinaciones no se vaya a afectar la equidad entre los asociados en la distribución del presupuesto a su cargo.

## 1.2. Derechos de los Miembros

Todos los Miembros de la Asociación tienen la posibilidad de, (i) utilizar la infraestructura de CREDIBANCO y, (ii) la de explotar el negocio de la marca VISA.

Los Miembros Principales tienen adicionalmente, (i) el derecho de voto; (ii) el derecho a participar en los distintos Comités de la Asociación y, (iii) el derecho a elegir los miembros de la Junta Directiva.

### 1.2.1. Derecho al voto

Los Miembros Principales tienen derecho a voto, en proporción a la facturación de los productos y servicios VISA que haya tenido en el año calendario inmediatamente anterior.

El voto estará representado por la participación porcentual aproximada con dos decimales, que cada miembro tenga en la facturación total de los productos y servicios VISA.


Para este efecto se tiene por facturación del sistema de pagos VISA COLOMBIA, la referida a instrumentos de pago de marca VISA, que se origine en el uso de los mismos en cualquier dispositivo de acceso, que facilite la operación de compra en los establecimientos de comercio afiliados al sistema VISA, así como las transacciones de dispensación de efectivo, cuando todas ellas sean realizadas a través del computador SWITCH de CREDIBANCO.

### 1.2.2. Participación de los Asociados

Los Miembros Principales tendrán derecho a conocer la posición que ocupan, de acuerdo a la facturación de los productos y servicios VISA, y para ello, el Representante Legal trimestralmente, al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, dará a conocer tal posición. La posición a diciembre la dará a conocer en la Asamblea General Ordinaria.

### 1.2.3. Registro de Miembros

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 7 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	---------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

Todos los Miembros tienen derecho a ser inscritos en el Libro de Registro de Miembros de CREDIBANCO. La Asociación reconocerá como Miembros Principales a quienes figuren inscritos en dicho libro, en el cual se incluirán las contribuciones y aportes históricos a la Asociación, así como sus niveles de facturación anual.

Adicionalmente, todo miembro deberá registrar su dirección, o la de sus representantes legales o apoderados. Los Miembros también podrán registrar su número de telefax o correo electrónico o cualquier otro medio a través del cual se le puedan enviar comunicaciones.

### 1.3. ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS

La Asamblea General de Asociados es el máximo órgano de la Asociación y está integrada por todos y cada uno de los Miembros con derecho a voto. Tiene la posibilidad de tomar las decisiones más importantes sobre el desarrollo del objeto de la Asociación y es el principal foro decisorio e informativo de la entidad.

A la Asamblea General de Asociados asisten los representantes legales o apoderados de todas las entidades asociadas que tengan el carácter de miembros principales.

#### 1.3.1. Atribuciones de la Asamblea

Las atribuciones de la asamblea se encuentran establecidas en los estatutos en su artículo 17.

#### 1.3.2. Convocatoria

La convocatoria a las reuniones de la Asamblea General de Asociados se regirá por las siguientes reglas:

##### 1.3.2.1. *Personas facultadas para convocar:*

La Asamblea General de Miembros podrá ser convocada a reuniones extraordinarias por convocatoria del Presidente, el Revisor fiscal, por un número de asociados que representen la mitad más uno de sus miembros en forma directa o a través del Presidente de la Asociación o de su Junta Directiva.

##### 1.3.2.2.- *Forma*

La convocatoria a las reuniones ordinarias se hace mediante comunicación enviada con una anticipación no menor de quince (15) días hábiles. No obstante, la convocatoria para

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 8 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	---------------------------




las asambleas extraordinarias se podrá hacer con cinco (5) días comunes de antelación. La comunicación de convocatoria deberá contener la indicación del temario, fecha, hora y lugar de la reunión, sin perjuicio de que pueda celebrarse de manera no presencial en los términos de la ley comercial o que la asamblea pueda reunirse válidamente en cualquier momento, sin necesidad de convocatoria, cuando se encuentren presentes, al momento de iniciarse la reunión, todos los miembros.

Cuando se trate de asambleas extraordinarias citadas por los miembros, la solicitud deberá formularse por escrito e indicar claramente el objeto de la convocatoria.

La convocatoria podrá hacerse por correo electrónico dirigido a la dirección electrónica registrada por la entidad en el libro de asociados y/o por currier.

COPIA CONTROLADA

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

### 1.3.3. Derecho de Inspección

Los Miembros por conducto de sus representantes, dentro del término de convocatoria, previsto para las reuniones ordinarias, tendrán derecho a inspeccionar los libros y papeles que, de acuerdo con la ley, son objeto de este derecho.

Igualmente dentro del término de convocatoria para las reuniones en que se vaya a discutir la posible conversión, fusión, escisión, la adquisición, transformación, la cesión de activos y pasivos y contratos de la Asociación, los Miembros Principales tendrán derecho a revisar los proyectos de, fusión, escisión, o las bases de la conversión, transformación, adquisición, cesión de activos y pasivos y contratos, según el caso.


### 1.3.4. Información Anual

Dentro del informe que anualmente deberán presentar los administradores a la Asamblea General de Miembros, además de lo previsto en el artículo 446 del Código de Comercio, se incluirá la siguiente información: (i) Un informe sobre las principales conclusiones y recomendaciones de la Junta Directiva (ii) Políticas vigentes para la remuneración del representante legal y demás empleados de la Alta Gerencia, así como las modificaciones que se hayan efectuado a dichas políticas en el respectivo periodo señalando la razón de los cambios. (iii) Los riesgos que afecten la empresa y sus actividades, así como las políticas y estrategias que se utilizarán para enfrentar dichos riesgos. (iv) Una discriminación de las inversiones de la Asociación y el rendimiento que tuvo cada una de ellas durante el respectivo ejercicio. Esta información será suministrada por la Junta Directiva semestralmente y será ésta quien determine la relevancia de los hechos informados por el Revisor Fiscal o el Auditor Interno. (v) La posibilidad de que CREDIBANCO se escinda, fusione, transforme o realice operaciones de adquisición o cesión de activos y pasivos y contratos. (vi) Los cambios de los administradores. (vii) Las pérdidas que se produzcan. (viii) Informe sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría. (ix) Información detallada sobre el endeudamiento de la Asociación, el comportamiento y proyecciones del mismo.

### 1.3.5. Información Sobre la Evolución y Gestión del Negocio

Los Miembros Principales de la Asociación reciben información sobre la Gestión y Evolución de los Negocios de la Asociación a través de su participación en los distintos COMITES que para el efecto organiza la administración, y que no son considerados en estricto sentido comités de Junta, como son los Comités: (i) directivo, (ii) de mercadeo, (iii) de procesos y riesgos, (iv) de oficiales de cumplimiento, (v) operativo, (vi) de cajeros automáticos y (vii) Comité Técnico.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 10 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

### 1.3.6. Mayorías y Ejercicio del Derecho al Voto

Los Miembros podrán asistir y votar en las reuniones de la Asamblea General de Asociados, directamente o a través de apoderado.

Las decisiones se toman con el voto favorable de los miembros que conforman el setenta por ciento (70%) de la facturación total, salvo para aprobar reformas de los estatutos, sobre el sistema de conformación de la Junta Directiva de CREDIBANCO, sobre la prórroga del término de duración de la Asociación y sobre: la conversión, fusión, escisión, la adquisición, transformación, la cesión de activos y pasivos y contratos cuando sea conveniente para la continuidad de la operación del Sistema de pagos, su disolución y liquidación, casos en los que se requiere el voto favorable del setenta y cinco por ciento (75%) del total de la facturación del sistema CREDIBANCO.

## 1.4. RELACIONES DE LOS MIEMBROS CON LA ASOCIACIÓN

Los Miembros, en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto de la Asociación, estarán obligados a actuar con lealtad y en consecuencia deberán abstenerse de incurrir en conductas que impliquen competencia o conflictos de interés con la Asociación.

Igualmente deberán abstenerse de divulgar por cualquier medio, así como de utilizar en provecho propio o ajeno información confidencial de la Asociación.

## 2. ALTA GERENCIA

### 2.1. JUNTA DIRECTIVA

#### 2.1.1. Misión

La Junta Directiva es el máximo órgano Administrativo de CREDIBANCO, cuya función principal es determinar las políticas de gestión y desarrollo de CREDIBANCO, así como vigilar que el Representante Legal y el equipo de la Alta Gerencia cumplan y se ajusten a las mencionadas políticas.

Para este efecto entre otras funciones, corresponde a la Junta Directiva aprobar la política, de Buen Gobierno de CREDIBANCO, así como el Código de Buen Gobierno que la refleje y sus respectivas modificaciones. Para este efecto el Presidente de la Asociación elaborará y presentará a la Junta Directiva los proyectos de Código de Buen Gobierno correspondientes.

#### 2.1.2. Composición

Código DJU-MSG01	Vigencia:28-06-2010	Página - 11 - de 38
------------------	---------------------	---------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

La Junta Directiva está integrada por nueve (9) miembros corporativos, designados para el periodo de un (1) año, contado a partir de su nombramiento.

Los 9 miembros Corporativos se designarán de la siguiente manera:

- a) Cinco (5) corresponden por derecho propio a las cinco (5) entidades asociadas que hayan tenido la facturación más alta y acepten su designación;
- b) Dos (2) son elegidos por votación en asamblea, realizada entre los cinco (5) miembros que se ubiquen en los puestos 6,7,8,9 y 10 de acuerdo con el valor de la facturación que acepten su designación, y;
- c) Dos (2) son elegidos por votación en Asamblea, realizada entre las entidades restantes que acepten su designación.

Adicionalmente, la Junta Directiva contará con la asistencia de un miembro independiente que tendrá voz y voto y de dos asesores permanentes que tendrán voz, pero no voto, quienes ejercerán una función de carácter estrictamente consultivo y que por lo tanto no hacen parte propiamente dicha de la Junta Directiva. Uno de ellos deberá revestir las mismas condiciones y exigencias propias del miembro independiente de la Junta Directiva. Este asesor será elegido por votación universal de la Asamblea, conforme a los criterios que rigen la votación en la misma. El segundo asesor permanente de la Junta Directiva, será elegido por la misma Junta Directiva en su primera sesión o en sesión especial para el efecto.

El miembro independiente, por su parte, será elegido por votación universal de la Asamblea y la fijación de los honorarios por su gestión será definida por la Junta Directiva mediante decisión de la cual se marginará. El miembro independiente no tendrá vínculo laboral, ni podrá ser director o administrador de una entidad crediticia sujeta al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tratándose de miembros corporativos, la persona jurídica elegida designará mediante escrito dirigido a la entidad el nombre de la persona natural designada como principal y de la persona natural designada como suplente, las que junto a la responsabilidad personal adquirida a partir de su posesión, contarán con plenas facultades de representación de la respectiva persona jurídica miembro de Junta.

### 2.1.3. Miembros

Las personas naturales que hagan parte de la Junta Directiva de CREDIBANCO, no pueden pertenecer simultáneamente a otra Junta Directiva de otra entidad que tenga como objeto social el desarrollar total o parcialmente la actividad de crear, implementar o mantener sistemas de pago administradores de tarjetas.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 12 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------



Las personas naturales designadas por el miembro corporativo para representarlo en las sesiones de Junta Directiva surtirán un proceso de inducción, sobre los aspectos fundamentales del negocio y sobre las mejores prácticas de gobierno corporativo que deben tener en cuenta para el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, es recomendable que estas personas naturales reúnan una combinación de experiencias relevantes y relacionadas con el negocio desarrollado por CREDIBANCO.


Con el fin de mantenerse actualizados en este tipo asuntos, los miembros de junta directiva podrán participar, en los términos definidos por el Reglamento de Junta, de actividades de entrenamiento y/o capacitaciones sobre la materia, así mismo podrá hacer uso de las consultorías que puedan estimarse convenientes.

En cuanto a los miembros independientes de Junta Directiva éstos deberán abstenerse de comprometer su independencia y revelar a la junta cuando sobrevenga cualquier circunstancia que pueda comprometerla.

#### 2.1.4. Funciones

Las funciones de la Junta Directiva están contenidas en la Ley y en los estatutos de la Asociación, entre ellas y para efectos de Buen Gobierno se destacan las siguientes:

- a) Presentar a la Asamblea General de Asociados, un informe de gestión independiente que incluirá una descripción de los principales riesgos de CREDIBANCO, y conjuntamente con el Presidente de la Asociación, las cuentas, el balance anual y los Estados Financieros para su aprobación;
- b) Aprobar el presupuesto que, para los respectivos ejercicios fiscales, le sometan a su consideración el Presidente de la Asociación, así como sus ajustes;
- c) Poner a disposición de los Miembros Principales de la Asociación con una periodicidad por lo menos semestral, los informes que le haya remitido el revisor fiscal y que a su juicio sean relevantes para dichos miembros;
- d) Fijar las condiciones conforme a las cuales puede la Asociación llevar a cabo en beneficio de sus asociados y de terceros, actividades que constituyen su objeto social;
- e) Aprobar los planes y programas de publicidad del sistema de pagos;
- f) Crear los comités que considere necesarios y señalar sus normas de conformación y funcionamiento;
- g) Aprobar el ingreso de nuevos asociados y decretar la expulsión de los asociados que incurran en faltas graves de acuerdo con lo establecido en estos estatutos;
- h) Estudiar e implementar, si lo encuentra del caso, las recomendaciones que le presente el control interno;
- i) Adoptar el Código de Buen Gobierno y evaluar anualmente su contenido, así como adoptar las modificaciones a que haya lugar y proponer a la Asamblea General de Asociados las reformas estatutarias que fueren pertinentes;
- j) nombrar al oficial de cumplimiento y k) nombrar al comité de auditoría. l) Supervisar el cumplimiento de la normatividad legal que sea aplicable a las actividades desempeñadas

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

por la Asociación. m) Revisar el estado de las relaciones de la empresa con sus principales grupos de interés en particular con sus reguladores, especialmente debe monitorearse que se atienda oportunamente lo que tiene que ver con el suministro de información, todo dentro del marco definido por los principios de confidencialidad y transparencia que deben orientar la gestión de éste órgano.

## 2.1.5. Organización y funcionamiento

### 2.1.5.1. Información y documentos para las reuniones

Todas las decisiones de la Junta Directiva deben estar debidamente soportadas, por lo cual, previo a cualquier reunión deberá suministrarse a todos los miembros la información y documentos que sean necesarios, de acuerdo con los términos establecidos en el Reglamento de Junta Directiva, cuando se trate de reuniones citadas con una antelación inferior, en cuyo caso la información y documentación respectiva deberá suministrarse en la fecha de la respectiva convocatoria. En todo caso, dentro del término de convocatoria se suministrará la información adicional que se requiera.

Los miembros de la Junta Directiva deberán revisar y analizar en forma diligente y con la debida antelación, la información de la Asociación que les sea suministrada para el cumplimiento de sus funciones.

Se llevará un adecuado registro del desarrollo de las reuniones de acuerdo con las normas legales definidas para el efecto, por el órgano estatutariamente encargado, Secretaría de la Junta Directiva, y de conformidad con lo establecido sobre el particular en el Reglamento de la Junta Directiva de CREDIBANCO.

### 2.1.5.2. Comités

Para contar con el adecuado respaldo y análisis en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración de CREDIBANCO, la Junta Directiva tiene la posibilidad de crear comités (i) Consultivos, o (ii) Técnicos y podrán ser transitorios o permanentes. Estos Comités tendrán como función asesorar al Representante Legal o a la Junta Directiva en determinados asuntos.

Dichos comités estarán integrados por tres (3) miembros de la Junta Directiva y por los funcionarios de CREDIBANCO y los asesores externos que se requieran, según el caso y cada comité debe tener un reglamento de funcionamiento. La Junta Directiva podrá incrementar el número de sus miembros que integren un determinado comité, cuando lo considere pertinente. La junta deberá formalizar adecuadamente a través de las Actas de sus sesiones, el nombramiento de los miembros de los respectivos Comités, indicando

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 14 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

cuales son las condiciones de participación de acuerdo con lo establecido en éste documento, en la ley, en los estatutos y en especial en el Reglamento de Junta Directiva.

La Junta Directiva tendrá la responsabilidad de hacer una revisión anual de la idoneidad, eficiencia y efectividad de la estructura de los Comités, incluyendo el número y naturaleza de los mismos, sus reglamentos y sus condiciones de existencia.

Los Comités por su parte, deberán hacer una rendición de cuentas completa a la Junta, salvo autorización explícita de la Junta, sobre el desarrollo de sus sesiones, sobre el fundamento de sus recomendaciones y de las principales conclusiones que éstas arrojen.

Las conclusiones presentadas por estos comités serán consignadas en actas y deberán tenerse en cuenta para la adopción de las decisiones respectivas de la Junta directiva.

#### *2.1.5.3. Consultores y Asesores*

Además de los comités, la Junta Directiva podrá solicitar, en los términos definidos por el Reglamento de la Junta Directiva, la contratación de asesores externos con conocimientos especializados, para obtener una opinión sobre los asuntos respecto de los cuales se considere pertinente, los cuales serán pagados por la compañía.

De igual manera la Junta Directiva podrá invitar a participar de sus sesiones, con voz pero sin voto, de manera esporádica, rotativa o permanente, a funcionarios de las entidades que no participan de la Junta o a personas con perfil asesor que tengan una condición independiente.


#### *2.1.5.4. Difusión de las Decisiones de la Junta Directiva*

Las decisiones de la Junta Directiva serán objeto de una adecuada difusión entre los asociados. Para el efecto, la administración podrá recurrir a diversos mecanismos, entre otros, comunicaciones directas, informes, reuniones informativas, publicaciones, difusión de políticas y decisiones en los diferentes comités de junta, que implique la participación de todos los asociados.

#### **2.1.5. Remuneración**

La remuneración de los miembros de Junta Directiva deberá atender criterios previamente establecidos y debidamente aprobados por el órgano de dirección competente, la Asamblea General, criterios tales como comparabilidad con el mercado o desempeño de la Asociación.

Debe tenerse en cuenta que están prohibidos todos los pagos a miembros de la Junta distintos de aquellos relacionados con sus responsabilidades.

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

### 2.1.6. Evaluación de la Gestión

La evaluación de la gestión de la Junta Directiva se hará teniendo como fundamento las actividades desarrolladas en torno a la preparación y seguimiento del Plan Estratégico de la Compañía.

Anualmente, la Junta Directiva presentará a la Asamblea General de Asociados, en la reunión ordinaria, el informe de gestión previsto en la ley y correspondiente al año anterior, en el cual incluirá: (i) la gestión desarrollada durante el respectivo año; (ii) el cumplimiento de las metas fijadas en el Plan Estratégico; (iii) las razones, por las cuales, si fuere el caso, no se cumplieron algunos de los objetivos o metas previstos para el respectivo año; (iv) un informe y evaluación sobre el desempeño del Representante Legal y los Alta Gerencia de la empresa. (v) el número de sesiones realizadas; (vi) el porcentaje de asistencia de cada uno de los miembros. Igualmente presentará, (vii) las proyecciones del negocio para el próximo periodo; (viii) las medidas que deben adoptarse para mejorar la gestión administrativa, si fuere el caso.

La Junta Directiva establecerá un mecanismo de auto evaluación sobre el desempeño de sus funciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Junta directiva, para el efecto.

### 2.1.7. Informes

Además del informe anual que debe presentar la Junta Directiva, solicitará la presentación de informes de gestión cada tres (3) meses al Representante Legal y a los funcionarios de la Alta Gerencia de CREDIBANCO, en los cuales se indicará el estado de los negocios de la empresa y el cumplimiento del Plan de Negocios e inversiones aprobado para el correspondiente año. Con base en dichos informes (los cuales deberán estar debidamente soportados) se impartirán las instrucciones a que haya lugar, para lograr el cumplimiento de las metas establecidas para el periodo respectivo. En todo caso la Junta Directiva podrá exigir, al Representante Legal o funcionarios de la empresa, en cualquier momento, los informes generales o especiales que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que le fueron asignadas por la ley y los estatutos.

Todo lo anterior en atención a la obligación que tiene la Junta Directiva como órgano de Dirección de la Asociación de monitorear el desempeño y la alineación del negocio con las metas establecidas en el Plan Estratégico de la Compañía.

### 2.1.8. Evaluación del Representante Legal y funcionarios de la Alta Gerencia

El informe y evaluación anual del Representante Legal y demás funcionarios de la Alta Gerencia que debe efectuar la Junta Directiva se hará teniendo en cuenta, entre otros, los

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 16 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------



siguientes aspectos y en línea con lo establecido por el Reglamento de Junta Directiva: (i) diligencia en la realización de las actividades que le corresponden; (ii) cumplimiento de la ley, estatutos y decisiones de la Asamblea General de Asociados y de la Junta Directiva; (iii) cumplimiento del deber de lealtad con la empresa; (iv) cumplimiento de objetivos y metas del cargo; (v) tratamiento equitativo a Miembros de la misma clase, (vi) que en sus actuaciones haya primado el criterio de maximización del valor de la empresa, respetando siempre, la ley, los estatutos y los acuerdos celebrados con los trabajadores, acreedores y clientes, para lo cual se tendrá en cuenta el porcentaje o valor de su contribución al propósito básico de rentabilidad, medido de acuerdo con los indicadores de rentabilidad del Negocio Visa.

#### **2.1.9. Deberes de Cuidado Lealtad y Confidencialidad de los miembros de Junta individualmente considerados.**

En todos los casos los miembros de Junta obrarán de buena fe en el desempeño de sus funciones, con la diligencia de un buen hombre de negocios. Actuarán con lealtad y deberán cumplir los deberes impuestos por las Leyes, los estatutos y el Reglamento de Junta Directiva, orientados siempre por la fidelidad al interés de la Asociación.

En particular, los miembros de la Junta Directiva deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que haya conocido en ejercicio de sus funciones. Tampoco podrá revelar a terceros las operaciones de la empresa. Todos los miembros (personas naturales) de la Junta Directiva y para el efecto suscribirán un acuerdo de confidencialidad y transparencia con la Asociación.

Los miembros de la Junta Directiva que incurran en violación del deber de confidencialidad serán destituidos de sus cargos, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley imponga y no podrán volver a formar parte de la administración de CREDIBANCO.

#### **2.1.10. Relaciones con el Representante Legal**

La Junta Directiva es la encargada de elegir al Representante Legal y sus suplentes y fijarle su remuneración. Igualmente es quien aprueba la planta de personal y la respectiva remuneración propuesta por el Representante Legal.

La Junta vigila y evalúa la gestión del Representante Legal, sin interferir en los asuntos operativos de la gestión social.

La Junta Directiva deberá prestar especial atención a la forma en que el Representante Legal se relaciona con los Miembros de la Asociación.

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

## 2.2. REPRESENTANTE LEGAL

### 2.2.1. Misión

El Representante Legal debe ejecutar las políticas y programas de desarrollo del objeto de la Asociación, previamente establecidas por la Junta Directiva. Así mismo debe colaborar con la Junta Directiva en la fijación de las políticas de gestión y desarrollo del objeto de la Asociación.

El Representante Legal ejercerá la gestión y desarrollo de los negocios de la Asociación con sujeción a lo previsto en la ley y en los estatutos.

### 2.2.2. Conformación

La representación legal de CREDIBANCO estará a cargo de un Presidente, quien en su condición de representante legal, contará para su soporte en este campo, con tres o más funcionarios, según lo determine la Junta Directiva, bajo su dirección administrativa, investidos de representación legal permanente que contarán con plenos poderes conforme a la ley, sin perjuicio de las limitaciones que disponga la Junta Directiva a sus atribuciones.

En el registro mercantil se inscribirán a los siguientes funcionarios, quienes detentarán las condiciones de representantes legales de la Asociación, y mientras sus nombres figuren en el correspondiente registro ejercerán la representación legal para todos los fines de carácter judicial, extrajudicial y ante las autoridades administrativas, de manera permanente y en forma indistinta: a) El Presidente de la Asociación; b) El Vicepresidente de Mercadeo; c) El Vicepresidente de Sistemas y Operaciones; d) El Vicepresidente Administrativo y Financiero e) El Gerente de Operaciones; y, los demás funcionarios que designe la Junta Directiva.

La Junta Directiva tendrá la responsabilidad de estructurar un plan de sucesión para los funcionarios que tengan ésta calidad dentro de la organización.

### 2.2.3. Designación

El Presidente será elegido por la Junta Directiva para periodos indefinidos, sin perjuicio de poder ser removido en cualquier tiempo.

Solo podrán considerarse elegibles para el cargo de Presidente quienes cumplan, por lo menos, los siguientes requisitos técnicos y de experiencia: (i) experiencia en el sector financiero; (ii) experiencia en alta dirección, (iii) formación académica en finanzas, administración de empresas, economía y carreras afines; (iv) capacidad de liderazgo, (v) visión estratégica; (vi) Confiabilidad.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 18 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

#### 2.2.4. Funciones

El Representante Legal tendrá las funciones previstas en la ley, en los estatutos, en este Código y en el Reglamento de Junta Directiva, entre ellas y para efectos de Buen Gobierno, se destacan las siguientes:

- a) Presentar a la Junta Directiva para su aprobación el Reglamento Operativo Nacional, el Reglamento de la Junta Directiva, el Manual contentivo del Sistema Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como el Código de Buen Gobierno, entre otros documentos. Tendrá también a su cargo aprobar las respectivas modificaciones, y darles una adecuada difusión, velando por su cumplimiento efectivo;
- b) Revelar posibles conflictos de interés, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto en el Reglamento de Junta Directiva y en éste documento.
- c) Implementar los programas de información a los Miembros, los mecanismos que permitan la adecuada atención de sus intereses y la designación de los funcionarios encargados de tal labor; así como, el sistema de atención de las reclamaciones que formulen los Miembros respecto del cumplimiento de las disposiciones del Código de Buen Gobierno.

#### 2.2.5. Publicidad

El Representante Legal tiene la obligación de revelar toda la información que, de acuerdo con la ley, los estatutos y el presente Código de Buen Gobierno, debe darse a conocer a los Miembros, Junta Directiva, acreedores y entidades gubernamentales.


#### 2.2.6. Remuneración

La remuneración del Representante Legal la fija la Junta Directiva, para lo cual tendrá en cuenta los siguientes criterios: (i) experiencia en general; (ii) formación profesional; (iii) cumplimiento de metas en el respectivo periodo; (iv) antigüedad; (vi) estudios salariales de mercado y demás documentación o variables que en su momento se consideren pertinentes.

#### 2.2.7. Relaciones con los acreedores, empleados, usuarios y entidades gubernamentales

El Representante Legal y los altos empleados ejecutivos de la empresa son responsables ante la Junta Directiva por las buenas relaciones con los acreedores, empleados, usuarios y entidades gubernamentales.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 19 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

### 2.2.8. Relaciones con el Revisor Fiscal

El Representante Legal deberá colaborar con el Revisor Fiscal para que este tenga acceso a la información que requiera para el debido cumplimiento de sus funciones. Además, deberá acatar las sugerencias y correcciones que efectúe el Revisor Fiscal en sus informes.

### 2.2.9. Confidencialidad

El Representante Legal y sus suplentes deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que hayan conocido en ejercicio de sus funciones, para el efecto, el representante legal y sus suplentes suscribirán un acuerdo de confidencialidad y transparencia con la Asociación.

El Representante Legal o suplente que viole el deber de confidencialidad será destituido de su cargo, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley imponga y no podrán volver a formar parte de la administración de CREDIBANCO.

## 2.3. ALTA GERENCIA

### 2.3.1. Definición

La Alta Gerencia de CREDIBANCO esta conformada por: El Presidente y los Vicepresidentes Administrativo y Financiero, de Mercadeo y de Sistemas y Operaciones.

### 2.3.2. Misión


La misión de la Alta Gerencia es colaborar con el Representante Legal y la Junta Directiva en la ejecución de las actividades que constituyen el objeto social de CREDIBANCO y en el cumplimiento de las políticas y metas establecidas para el desarrollo de los negocios de la empresa.

Son elegidos por la Junta Directiva que para el efecto, deberá verificar que reúnen las condiciones de idoneidad profesional y ética necesarias para cumplir con las funciones que ejercerá.

Dichos requisitos de idoneidad y experiencia serán fijados en el respectivo Manual de Procedimientos de Recursos Humanos el cual incluirá, por lo menos: (i) Experiencia en su área, (ii) Formación Académica y (iii) Experiencia en administración de Recursos Humanos.

### 2.3.3. Remuneración

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 20 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

La Remuneración de la Alta Gerencia la fija la Junta Directiva, teniendo en cuenta los siguientes criterios: (i) formación profesional; (ii) experiencia en las funciones que va desarrollar o en actividades relacionadas; (iii) antigüedad en CREDIBANCO; (iv) cumplimiento de metas, de acuerdo con los indicadores de gestión previamente establecidos; (v) estudios salariales de mercado y demás documentación o variables que en su momento se consideren pertinentes.

#### **2.3.4. Lealtad y Fidelidad**

La Alta Gerencia deberá desarrollar sus funciones de buena fe y actuará con lealtad, absteniéndose de incurrir en conductas que impliquen competencia con la Asociación o conflictos de interés con esta o sus Miembros.

#### **2.3.5. Confidencialidad**

La Alta Gerencia deberá abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que haya conocido en ejercicio de sus funciones. Éstos suscribirán un acuerdo de confidencialidad y transparencia con la Asociación.

El empleado de la Alta Gerencia que viole el deber de confidencialidad será destituido de su cargo, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley imponga y no podrán volver a formar parte de la administración o planta de funcionarios o asesores de CREDIBANCO.

### **3. OFICINA DE ATENCIÓN AL ASOCIADO**

#### **3.1. Creación**

CREDIBANCO, cuenta un funcionario encargado de la Atención a los miembros asociados, que depende administrativamente de la Gerencia Administrativa y Financiera, dependencia que responderá ante el Representante Legal y la Junta Directiva por el ejercicio de sus funciones.

#### **3.2. Misión**

La función de Atención al Asociado tiene por objeto servir de canal de comunicación entre los asociados y la administración de CREDIBANCO.

#### **3.3. Funciones**

La Atención al asociado implicará las siguientes funciones:

Código DJU-MSG01	Vigencia:28-06-2010	Página - 21 - de 38
------------------	---------------------	---------------------



- a. Permitir a los miembros de la Asociación consultar la información que, de acuerdo con la ley, los estatutos y este Código de Buen Gobierno, debe darse a conocer a los inversionistas y expedir copias de dicha información.
- b. Recibir y tramitar la solicitud de información que realicen los miembros de la Asociación.
- c. Resolver las consultas, relativas a la información que se suministra a los miembros de la Asociación o tramitar dicha consulta para que esta sea absuelta por la dependencia competente.
- d. Recibir las quejas que contra los administradores o empleados de CREDIBANCO sean formuladas por los miembros de la Asociación e informar lo pertinente al Comité de Gobierno Corporativo.
- e. Tratar en forma equitativa a todos los miembros de CREDIBANCO.
- f. Presentar propuestas que permitan mejorar la atención a los miembros de la Asociación.

## **CAPITULO II NORMAS DE CONDUCTA**

Para efectos del presente manual, aplica a los Directores, Administradores y Empleados de la Alta Gerencia y en general para todos los empleados de CREDIBANCO, en cuanto a Normas de Conducta, todo lo contemplado en el Código de Ética “la clave de nuestra excelencias”, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de CREDIBANCO.


## **CAPITULO III NORMAS DE TRANSPARENCIA Y ESTÁNDARES MÍNIMOS DE INFORMACIÓN**

### **1. PRINCIPIOS GENERALES**

#### **1.1. Valor e importancia de la información**

CREDIBANCO reconoce el valor económico y jurídico que tiene, para ella, sus Miembros y clientes, la información como bien intangible. Los diversos elementos de información que genera CREDIBANCO hacen parte de sus procesos de toma de decisiones financieras, operativas y de control. Igualmente, para los Miembros de la Asociación, constituye un elemento de conocimiento sobre el desempeño administrativo, operativo y financiero de CREDIBANCO y constituye un elemento fundamental para la adopción de sus decisiones.

#### **1.2. Principios del manejo y suministro de información**

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

Constituye una norma de conducta de CREDIBANCO velar y asegurar que los procesos de producción y distribución de información se basan en los principios de transparencia, confiabilidad, suficiencia, veracidad y oportunidad de la información, de la cual deben disponer los diversos usuarios de la misma, tales como: Miembros de la Asociación, miembros de junta directiva, entidades públicas de control y vigilancia, los diferentes niveles de decisión y ejecución que al interior de CREDIBANCO requieran de ella, y en general, el mercado financiero.

### 1.3. Cumplimiento del deber de informar

El cumplimiento del deber de informar se hará de manera continua, completa, oportuna y veraz, a través de los mecanismos dispuestos en este Código de Buen Gobierno en el Reglamento de Junta Directiva y las disposiciones legales vigentes.

## 2. CLASES DE INFORMACIÓN

### 2.1. Información Ordinaria

Corresponde a la información que ordinariamente genera CREDIBANCO, como la información financiera y contable de fin de ejercicio y periódica o las evaluaciones de control interno.

### 2.2. Información Extraordinaria

Corresponde a la información que tiene que ver con la modificación de la estructura y funcionamiento de CREDIBANCO, y que por su naturaleza puede incidir en las decisiones de sus miembros o clientes.

### 2.3. Información Relacionada

Corresponde a la información no generada directamente por CREDIBANCO pero relacionada con ella, como los informes de revisoría fiscal y de auditoría externa.

### 2.4. Información Reservada o Confidencial

No disponible para los Miembros de la Asociación, ni el mercado, y que hace parte de los secretos comerciales, industriales o asimilados de CREDIBANCO.

## 3. DEBERES DE INFORMACIÓN

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 23 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

### 3.1. Condiciones de igualdad

Disponer de los medios adecuados para entregar la información en condiciones de igualdad y de manera equitativa a Miembros de la Asociación.

### 3.2. Deber de abstención

No suministrar o difundir información inexacta, engañosa, tendenciosa o que por su naturaleza pueda inducir en error al mercado.

### 3.3. A las entidades públicas y órganos de control

Los Administradores, Representantes Legales y demás funcionarios de la Alta Gerencia velarán por la entrega de información, periódica o extraordinaria, que por disposición legal o de los principios contenidos en este Código de Buen Gobierno deban suministrar a la Superintendencia Financiera y a los demás entes públicos o de control en los términos establecidos por las normas vigentes y dentro de la oportunidad correspondiente, de manera tal que garanticen el adecuado cumplimiento de las funciones de dichos órganos.

### 3.4. Del Representante legal a la Junta Directiva

El representante legal y demás funcionarios de la Alta Gerencia tienen el deber de mantener informados a los miembros de junta directiva sobre las actividades que desarrollan y la marcha de los negocios de CREDIBANCO.

#### 3.4.1.- Información sobre los aspectos que debe considerar

El Representante Legal tiene el deber de suministrar de manera oportuna y en el detalle que sea necesario la información relacionada con los asuntos sometidos a la consideración y decisión de la Junta Directiva.

## CAPITULO IV MECANISMOS DE CONTROL

### 1. COMITÉ DE AUDITORIA.

Este ente de control tiene como objetivo servir de soporte a la Junta Directiva en la definición de las políticas y en el ordenamiento del diseño de los procedimientos de control interno, así como la supervisión de dichos sistemas para evaluar constantemente los procedimientos establecidos, con el fin de determinar la suficiencia del control interno y

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 24 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------



vigilar que estos se ajusten a las necesidades de la entidad, y se apliquen efectivamente por los administradores y demás personal de la Compañía, con el ánimo de proporcionar una seguridad razonable para el adecuado cumplimiento de los objetivos.

El Comité lo constituirán tres miembros de la Junta Directiva quienes permanecerán en sus funciones por un período mínimo de (1) un año. Igualmente tendrá la participación de un Miembro Asesor de la Junta Directiva.

### 1.1. Funciones del Comité de Auditoría

1. Aprobar la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI).
2. Señalar las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.
3. Evaluar la estructura del control interno de la entidad de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
4. Velar que los administradores suministren la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
5. Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
6. Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
7. Diseñar, implementar y evaluar programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala la violación de leyes, reglamentos o políticas internas.
8. Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita,



determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.

9. Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la entidad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, por lo menos cada tres (3) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente, y presentar a la Junta Directiva un informe sobre los aspectos más importante de la gestión realizada.
10. Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
11. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva en relación con el SCI.
12. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
13. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
14. Presentar a la Asamblea General de Asociados, por conducto de la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de revisor fiscal, sin perjuicio del derecho de los accionistas de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del comité será recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del máximo órgano social los resultados del estudio efectuado.
15. Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea General de Asociados respecto al funcionamiento del SCI, el cual deberá incluir entre otros aspectos:
  - a. Las políticas generales establecidas para la implementación del SCI de la entidad.
  - b. El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
  - c. Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría.
  - d. Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros temas aquellos que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión.

- e. Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas, cuando sea del caso.
  - f. La evaluación de la labor realizada por Auditoría Interna, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados.
16. Analizar los informes que el Representante Legal le presenta a la Junta Directiva cada tres (3) meses, en los cuales se incluirán, además de lo previsto en este Código, en el aparte correspondiente a la Evaluación del Representante Legal y demás funcionarios de la Alta Gerencia, por los menos los siguientes aspectos: (i) contratos celebrados durante el respectivo periodo; (ii) negocios en curso que se hayan iniciado o tramitado durante el respectivo periodo; (iii) comportamiento de las operaciones desarrolladas por la empresa, comparadas con los períodos mensuales y/o anuales correspondientes; (iv) utilidades o pérdidas acumuladas dentro del periodo respectivo; (v) cumplimiento de las metas y del plan de desarrollo y del plan de acción anual; (vi) detalle de las inversiones y gastos realizados durante el respectivo periodo; (vii) proyección de las actividades de la empresa para el periodo siguiente; (viii) cambios en la planta de personal, cuando fuere el caso; (ix) estados financieros de propósito general del periodo respectivo. La información aquí prevista deberá ir acompañada de los respectivos soportes.

En el análisis de los informes, el comité se centrará particularmente en los siguientes aspectos:

- a. Cualquier modificación de las políticas y prácticas de la contabilidad de la empresa;
- b. Posibilidades de continuidad de la actividad empresarial;
- c. Actividad de las áreas en riesgo o con dificultades;
- d. Modificaciones en las políticas de control interno;
- e. Respuesta de los administradores y Alta Gerencia a las sugerencias efectuadas por el Comité.

En los eventos en que el Comité encuentre irregularidades en los estados financieros o en los informes presentados, que no hayan sido debidamente justificados por el Representante Legal o demás funcionarios de la Alta Gerencia, informará dicha circunstancia a la Junta Directiva, indicando las fallas en que se incurrió, la causa de las mismas y si hubo negligencia o dolo en la actuación de los mismos. En este último caso señalará las sanciones que considere pertinentes incluyendo la recomendación de remoción cuando fuere el caso.

Cuando la recomendación de remoción no haya sido acogida por la Junta Directiva, dicho órgano social deberá incluir en el informe anual que debe presentar a la Asamblea General de Miembros, las observaciones y recomendaciones formuladas por el Comité así como las razones por las cuales no adoptó las medidas presentadas por dicho Comité.

La evaluación de los informes por parte del Comité no implica un desplazamiento de la función que corresponde a la Junta Directiva de solicitar y revisar dichos informes. No obstante la Junta Directiva podrá apoyarse en el análisis efectuado por el Comité.

17. Las demás que le fije la junta directiva, en su reglamento interno.

### 1.2. Material Documental:

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

- a. El borrador de los estados financieros de la entidad.
- b. El dictamen de los estados financieros emitido por los revisores fiscales.
- c. Los informes de control interno emitidos por los revisores fiscales y/o las cartas de recomendaciones u observaciones emitidas por los mismos.
- d. El plan de auditoría del auditor interno y/o de contraloría y de los revisores fiscales.
- e. Los oficios de observaciones que remita la Superintendencia Financiera a la entidad como consecuencia de deficiencias detectadas en el sistema de control interno.
- f. Las actas donde conste la evaluación periódica de la cartera de créditos de la entidad.

## 2. REVISORÍA FISCAL

### 2.1. Orientación

La Revisoría Fiscal de la Asociación tendrá un enfoque profesional, abierto proactivo y de prevención complementario con las funciones de la Auditoría Interna.

El Revisor Fiscal presentará, informes trimestrales los cuales incluirán, además de su opinión sobre los estados financieros, los comentarios, observaciones y recomendaciones sobre (i) el cumplimiento de la ley y los estatutos en el desarrollo de las operaciones de la Asociación; (ii) el funcionamiento del control interno de la Asociación; (iii) el cumplimiento de la ley y los estatutos por parte de los administradores y Alta Gerencia (iv) los actuales y potenciales riesgos, financieros, legales y contables; indicando tanto las deficiencias e irregularidades, como las recomendaciones y medidas de prevención que considere, técnica y profesionalmente, adecuadas. En todo caso el Revisor Fiscal presentará los demás informes que le sean solicitados tanto por el Representante Legal como por la Junta Directiva.

Los administradores y Alta Gerencia de la Asociación, velarán porque la Revisoría Fiscal, disponga de la infraestructura, los elementos, la información y el tiempo necesarios para cumplir con los objetivos señalados en este numeral.

En materia de acceso a la información por parte de la Revisoría Fiscal, la administración velará por la implementación y mejoramiento de mecanismos que garanticen un flujo de información completa, oportuna y adecuada.

## **2.2. Elección**

La Asamblea General de Asociados elige el Revisor Fiscal de lista presentada por el Comité de Auditoría. Las hojas de vida y demás requisitos de idoneidad deben ponerse bajo el conocimiento de los Miembros dentro del plazo previsto para el ejercicio del derecho de Inspección.


## **2.3. Remuneración**

La remuneración la determina la Asamblea General de Asociados teniendo en cuenta: (i) experiencia y, (ii) formación profesional y demás variables que en su momento se consideren pertinentes.

## **2.4. Condiciones de Idoneidad para la elección**

La Asamblea General de Asociados no puede considerar candidatos que: (i) no reúnan las calidades exigidas; ó, (ii) cuya experiencia no haya sido puesta en conocimiento de los Miembros dentro del plazo previsto para la convocatoria a la reunión en que se efectuará la elección.

## **2.5. Calidades**

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

Solo podrán ser elegidos como revisores fiscales las personas que cumplan las siguientes condiciones:

- a. Formación profesional de Contador Público
- b. Reconocida experiencia y prestigio a nivel nacional e internacional.
- c. Experiencia mínima de 5 años como Revisores fiscales de entidades del sector financiero.
- d. Experiencia en evaluación de riesgos.
- e. No haber sido sancionados judicial, disciplinariamente ni administrativamente por incumplimiento en el ejercicio de su actividad profesional o en sus funciones de revisor fiscal.

### 2.6. Incompatibilidades

No pueden ser revisores fiscales quienes tengan alguna de las siguientes condiciones:

- a. Asociados de la Asociación, sus matrices o subordinadas,
- b. Quienes estén ligados por matrimonio, unión marital de hecho o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, *con alguno de los miembros de la Junta Directiva, con el Presidente o sus suplentes, el Secretario General, el Contador y Auditores de la Asociación.*
- c. Con socios de los administradores y funcionarios directivos de CREDIBANCO,
- d. Quienes sean empleados de CREDIBANCO o de cualquiera de sus subordinadas o de sus administradores o funcionarios directivos.

### 2.7. Información a los Miembros sobre hallazgos relevantes del Revisor Fiscal

La Junta Directiva de la CREDIBANCO debe poner a disposición de los Miembros con una periodicidad por lo menos semestral, los informes que le haya remitido el Revisor Fiscal y que a su juicio sean relevantes para los Miembros de la Asociación.

## 3. CONTROL INTERNO

### 3.1. Responsable

El control interno es responsabilidad de administradores, empleados ejecutivos y, en general de todos los empleados de CREDIBANCO, quienes bajo la Dirección de la Presidencia de la entidad, velarán por el cabal cumplimiento y aplicación de dicho control interno.

La Auditoría Interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno. Es un área staff que depende directamente de la Presidencia.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 30 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------



### 3.2. Fundamentos

El Sistema de Control Interno de la Asociación está basado en: (i) el auto control; (ii) está orientado a promover y garantizar razonablemente la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones; (iii) la protección y aseguramiento de los recursos; (iv) la confiabilidad y oportunidad en la información; (v) el mejoramiento de la gestión; y, (vi) el seguimiento permanente al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos internos.

La Auditoría Interna evalúa y acompaña el sistema de control interno y se encarga del control y monitoreo de los procesos de la organización con base, entre otros, en el Sistema de Gestión de Calidad y de realizar procesos de auditoría integral (financiera, operacional, de sistemas y sistema de gestión), con enfoque de riesgos. Igualmente apoya a la Alta Gerencia en la consecución de metas y objetivos estratégicos mediante la evaluación permanente de las actividades, seguimiento a los riesgos y controles y promoción del auto control. Su gestión está enfocada a los procesos claves de la organización y a orientar el sistema de administración de riesgos.

### 3.3. Ámbito de Aplicación

El control interno es aplicable a toda la estructura de organización de CREDIBANCO. La responsabilidad primaria del cumplimiento y aplicación de los controles establecidos en las Políticas Corporativas, los Procedimientos locales y las directrices definidas por las entidades reguladoras, descansan en todos y cada uno de los empleados de CREDIBANCO.

### 3.4. Objetivos

Los objetivos del control interno y auditoría de CREDIBANCO son:

- a. Eficacia y Eficiencia de las operaciones
- b. Confiabilidad de los informes financieros y resguardo de los activos de la Asociación.
- c. Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- d. Mejoramiento del sistema de control interno, aprovechando la experiencia de VISA INTERNACIONAL.

### 3.5. Relación con Miembros y Administradores

Los Miembros de la Asociación, podrán solicitar al Auditor Interno informes relacionados con los programas de control interno y el estado de su ejecución y cumplimiento.

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

La Auditoría Interna reporta los hallazgos relevantes al Comité de Auditoría y a la Presidencia.

Igualmente, estos hallazgos se presentan al Comité de Presidencia cada seis meses, a través de la revisión gerencial del Sistema de Gestión de Calidad; y, de acuerdo a la periodicidad establecida, al Comité de Procesos y Riesgos.

#### 4. OTROS ORGANOS DE GESTION Y/O CONTROL.

CREDIBANCO contará con los órganos de gestión y/o control que llegare a establecer la ley como obligatorios para los sistemas de pagos de bajo valor, los que cumplirán las funciones que ella les asigne. La Junta Directiva, dentro de lo posible, velará por su integración y funcionamiento.

### CAPITULO V ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

#### 1. COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo tendrá como objetivo ser un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva respecto del buen gobierno de CREDIBANCO, la administración de los procesos de la Junta, la evaluación del desempeño de la Junta y la de los miembros de ésta cuando así lo defina la corporación.

Este Comité es instancia máxima para promover, divulgar, solucionar asuntos que comprometan la gestión ética y de buen gobierno en la organización, así como para garantizar el cumplimiento de las estipulaciones presentadas en el presente Código.

Los miembros del Comité de Gobierno Corporativo deben ser de reconocida honorabilidad y gozar de buen nombre, reconocimiento por idoneidad profesional e integridad y contar con conocimientos del área ética, servicio al cliente o aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva y la Asamblea de Socios, se comprometen a verificar que los miembros del comité cumplen su responsabilidad con disciplina y rigurosidad.

##### 1.1. Funciones del Comité de Gobierno Corporativo

Código DJU-MSG01	Vigencia:28-06-2010	Página - 32 - de 38
------------------	---------------------	---------------------



- Propender por incorporar en CREDIBANCO las mejor prácticas de Gobierno Corporativo y monitorear la evolución del programa de Gobierno Corporativo para la compañía.
- Asegurar la difusión del Código de Buen Gobierno, la adecuada capacitación de los colaboradores internos y de los grupos de interés de la organización
- Monitorear y practicar seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas estipuladas en el Código de Buen Gobierno lo que implica revisar la manera en que la Junta Directiva da cumplimiento a sus deberes durante el período y fijar los lineamientos para auto evaluaciones futuras de la Junta Directiva.
- Realizar seguimiento al comportamiento de los directivos para garantizar el cumplimiento del Código de Buen Gobierno.
- Resolver controversias en cuanto a la interpretación de las estipulaciones del Código de Buen Gobierno.
- Elaborar su propio reglamento.
- Valorar si resulta del caso los informes presentados a la Junta Directiva y efectuar las observaciones y recomendaciones que considere pertinentes.
- Revisar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período y fijar los lineamientos para auto evaluaciones futuras de la Junta Directiva. Así mismo validar que la manera en la que se realiza la evaluación de la Administración.
- Evaluación de la gestión de la Junta directiva. Para realizar dicha evaluación se tendrán en cuenta como criterio fundamental que la Junta Directiva haya desarrollado su gestión buscando siempre la maximización del valor de la empresa.
- Fijar los parámetros y principios generales para los nombramientos de altos directivos y Presidentes, las políticas de remuneración, salarios u honorarios para los miembros de las Juntas Directivas y empleados de CREDIBANCO, así como de determinar el sistema general de incentivos que se utilizará para los empleados de la Compañía. El Comité revisará periódicamente los programas de retribución, con el fin de irlos adecuando a las situaciones cambiantes e informará sobre las políticas adoptadas a la Junta Directiva.
- Supervisar el cumplimiento de la política de Conflictos de Interés y normas de equidad.



- Validar que los asociados y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información que deba revelarse.
- Las demás acordes con la naturaleza del objetivo del comité.

## 1.2. Composición

La Junta Directiva tendrá un Comité de Gobierno Corporativo integrado por el presidente de la Junta Directiva, el Vicepresidente de la Junta Directiva, el miembro independiente de ésta y el asesor independiente de la misma, quienes tendrán voz y voto. A sus reuniones asistirán con voz el Presidente de la Asociación, el Vicepresidente Administrativo, Secretario de la Junta Directiva y otros empleados o asesores de CREDIBANCO que sean invitados, según los temas o informes previstos en la agenda. Los miembros del Comité deben contar con la experiencia que les permita cumplir a cabalidad con sus funciones.

## 1.3. Sesiones y Convocatoria

Este comité tiene la responsabilidad de sesionar por lo menos una vez cada tres meses y, siempre que lo requiera, podrá sesionar para la consideración de consultas, quejas o asuntos de su competencia.


El responsable de efectuar la convocatoria es el Presidente de CREDIBANCO.

## 1.4. Indicadores

La organización debe definir los mecanismos y procedimientos necesarios para efectuar el seguimiento a la gestión ética y de buen gobierno. Para ello podrá aplicar, entre otros mecanismos, encuestas, sondeos de opinión en los que participarán los empleados y partes de interés.

Los resultados de dichas encuestas y sondeos deben permitir evaluar la percepción sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, tales indicadores podrán ser entre otros los que a continuación se sugieren y cuya medición deberá ser determinada y valorada por el Comité de Gobierno Corporativo

- Índice de Gestión Ética. Mide el estado de las prácticas éticas de la organización con sus diferentes grupos de interés
- Índice de comunicación. Mide los resultados de la gestión en la comunicación de la organización mediante aplicación de instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

- Índice de integridad y transparencia. Nivel de credibilidad y reconocimiento de CREDIBANCO por parte de los grupos de interés.
- Índice de satisfacción del cliente externo. Mide la percepción del cliente externo sobre la integridad, transparencia y eficiencia sobre la gestión organizacional y prestación de servicios.

## 2. Conflictos de Interés

### 2.1. Definición

Con el fin de evitar que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar las entidades miembro de CREDIBANCO, directores de Junta Directiva, otros administradores, altos directivos y en general los funcionarios de CREDIBANCO, la Asociación ha definido unas reglas de conducta encaminadas a que las decisiones de la misma se tomen, en todos los casos, dentro de la mayor objetividad y en beneficio de la Compañía.

Los miembros de Junta Directiva que se encuentren en una situación de conflicto de interés, cuando deban tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y se encuentren en la posibilidad de escoger entre el interés de la Asociación, el de un cliente, usuario o proveedor de la situación presentada, y su interés propio o el de un tercero, de manera que de optar por cualquiera de estos dos últimos, obtendrían un indebido beneficio pecuniario y/o extra-económico que de otra forma no recibirían, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético.

### 2.2. Procedimiento

Cuando se enfrente un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, se debe cumplir con el siguiente procedimiento:

- 1) Informar del conflicto a la Administración, con detalles sobre su situación.
- 2) Abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.
- 3) Los miembros de Junta Directiva darán a conocer a la Junta Directiva la situación de conflicto de interés, y si esta lo considera pertinente y estrictamente necesario, pondrá la situación en conocimiento de la Asamblea de Asociados con el fin de que ésta tome las determinaciones del caso. La duda respecto de actos que impliquen conflicto de interés no exime al miembro de Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en las actividades que le generen el conflicto.

## 3. Investigaciones

El Comité de Gobierno Corporativo podrá adelantar las investigaciones promovidas contra el Representante Legal y demás funcionarios de la Alta Gerencia y los miembros de la

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 35 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

Junta Directiva, relacionadas con el desarrollo y cumplimiento de las funciones que les han sido asignadas por la ley, los estatutos, el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno, indicando las sanciones disciplinarias que considere convenientes. Esta función se entenderá sin perjuicio de la competencia que, ha sido asignada por ley a otras Autoridades.

### **3.1. Investigaciones a los Miembros de la Junta Directiva, al Representante Legal o demás funcionarios de la Alta Gerencia.**

Para adelantar las investigaciones promovidas contra el Representante Legal, Alta Gerencia de la empresa y miembros de la Junta Directiva se deben tener en cuenta los siguientes aspectos

#### **3.1.1. Promoción y Solicitud de Investigación**

Los órganos competentes para solicitar investigaciones son:


- a. La Junta Directiva;
- b. El Revisor Fiscal;
- c. Los Miembros que representen por lo menos el 25% de la facturación total de la Asociación, al momento de solicitar la investigación.

#### **3.1.2. Requisitos de la Solicitud**

La solicitud deberá ser presentada por escrito, dirigida al Comité de Gobierno Corporativo. Tratándose de Miembros de la Asociación, la solicitud se podrá tramitar por conducto de la Oficina de Atención al Asociado. De igual forma, debe señalar en forma clara las razones en que se fundamenta la solicitud de investigación y contendrá los soportes fácticos y probatorios de la misma.

#### **3.1.3. Trámite**

- a. Recibida la solicitud el Comité tendrá un término de 15 días hábiles para determinar si está se encuentra fundada o no. En caso de declararse infundada explicará las razones de la misma. Tratándose del Representante Legal ó algún integrante de la Alta Gerencia de la empresa, la Junta Directiva determinará si acoge o no la inadmisión de la solicitud. En caso de no aceptarla, el Comité deberá adelantar la investigación correspondiente. Si la solicitud inadmitida se refiere a un miembro de la Junta Directiva la inadmisión será reconsiderada por los demás miembros y para que se mantenga se requerirá el voto favorable de, por lo menos, 5 miembros, en caso contrario el Comité deberá adelantar la investigación respectiva. Si se confirma la inadmisión, deberá informarse, en la reunión ordinaria sobre la solicitud de investigación y las razones de la inadmisión.

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

- b. Admitida la solicitud se solicitará al investigado la formulación de descargos, para lo cual contará con el término que, en cada caso determine el Comité.
- c. A partir de la presentación de descargos, el Comité tendrá un término de 15 días hábiles para practicar las pruebas e indagaciones que considere pertinentes.
- d. Vencido el término de pruebas el Comité tomará la decisión correspondiente dentro de los 10 días hábiles. Dicha decisión será comunicada al investigado dentro de los 2 días hábiles siguientes a su adopción.

### 3.1.4. Carga de la Prueba

Quien solicite la investigación deberá probar la infracción o la falta al deber de debida diligencia parte del administrador o del alto funcionario respectivo.

Para determinar la sanción se tendrá en cuenta:

- a. Si hubo negligencia o dolo en la actividad realizada u omitida por el investigado;
- b. Si hubo efectos negativos para CREDIBANCO;
- c. Si estos efectos negativos han causado perjuicios económicos;
- d. Reincidencia en la realización de la misma o similares conductas;
- e. Si la conducta se realizó teniendo como base información razonable;
- f. Si el investigado actuó bajo la creencia razonable de estar favoreciendo el interés de la empresa;
- g. Si la conducta se realizó con fundamento en estudios u opiniones expresadas por asesores internos o externos, especializados en el asunto o materias respectivas.


## CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

### 1. Vigencia.

El presente código entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva. Se divulgará a los miembros de la organización y a los grupos de interés de la misma, a través de todos los medios de comunicación adecuados y eficaces con los que cuenta CREDIBANCO (Intranet, Internet, Cartelera, etc.)

En el evento en que se identifiquen necesidades de reforma, éstas se presentarán al comité de Buen Gobierno Corporativo para aprobación, adopción e incorporación en el documento oficial. Una vez practicada la reforma al Código, la nueva versión del mismo debe darse a conocer a las partes de interés y a los miembros de la organización.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 37 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------

	<p>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</p>	<p>Versión 1</p>
---	--------------------------------	------------------

De esta manera, el Código de Buen Gobierno actual estará vigente hasta que se publique una nueva versión del mismo, adoptada oficialmente por la Junta Directiva.

## 2. Resolución de Controversias

Cuando algún agente interno o externo de la organización considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá radicar su reclamo en la oficina de atención al asociado, para su estudio y respuesta.

El Comité de Buen Gobierno debe definir el procedimiento mediante el cual se resolverán los conflictos generados a partir del Código de Buen Gobierno, resolución y administración de controversias, atención de normas, principios éticos de la organización y contenido del código.

## 3. Oficina de atención al Asociado

Credibanco cuenta con un funcionario encargado de la atención a los miembros asociados, que depende administrativamente de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, quien a su turno responderá ante la Presidencia de la Asociación y ante la Junta Directiva por el correcto ejercicio de sus funciones. El sentido de ésta Oficina es servir de canal de comunicación entre los asociados y la administración de Credibanco.

### 3.1. Funciones

- a. Permitir a los miembros de la Asociación consultar la información que, de acuerdo con la ley, los estatutos y el presente Código de Buen Gobierno, deba darse a conocer.
- b. Recibir y tramitar la solicitud de información que realicen los miembros de la Asociación.
- c. Resolver las consultas relativas a la información que se suministra a los miembros de la Asociación o tramitar dicha consulta para que esta sea absuelta por la dependencia competente.
- d. Recibir las quejas que contra los administradores o empleados de Credibanco sean formulados por los miembros de la Asociación e informar lo pertinente al Comité de Gobierno Corporativo.
- e. Presentar propuestas que permitan mejorar la atención a los miembros de la avocación.

<p>Código DJU-MSG01</p>	<p>Vigencia:28-06-2010</p>	<p>Página - 38 - de 38</p>
-------------------------	----------------------------	----------------------------