



## CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

### INTRODUCCIÓN

El Gobierno Corporativo de BANCO CONTACTAR S.A. (en adelante BANCO CONTACTAR), lo conforman las políticas, prácticas y principios, que regulan la actuación y el control de los órganos de gobierno, y su relación con las partes de interés. Se fundamenta en la distribución equitativa de derechos y responsabilidades, para garantizar la transparencia en las relaciones con los actores con las que se vincula.

El presente Código de Gobierno Corporativo ha sido aprobado por la Junta Directiva, eje central de la estructura de Gobierno Corporativo.

### Capítulo I - ACCIONISTAS

#### 1.1. Principios y reglas alusivas a los accionistas

Para Banco Contactar es prioritario el reconocimiento y observancia de los derechos de los accionistas. Por eso les da un trato justo y equitativo a todos sus accionistas incluidos los minoritarios, para lo que se establece un esquema transparente en la planeación de sus reuniones, entrega de la información relevante para la toma de decisiones y disposición de la administración para las consultas de los accionistas.

La Asamblea General de Accionistas cuenta con un reglamento interno que regula su funcionamiento.

#### 1.2. Accionista mayoritario

Banco Contactar es un establecimiento de crédito que se constituyó como sociedad anónima, de conformidad con la normativa de la República de Colombia, bajo vigilancia y supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo su accionista mayoritario la CORPORACIÓN CONTACTAR (en adelante CORPORACIÓN) entidad sin ánimo de lucro, organizada conforme al derecho privado.

Banco Contactar desarrolla su operación y es administrado de manera independiente de la Corporación, y para tal efecto, se aplican los más altos estándares de Gobierno Corporativo, sin que ello signifique ausencia de responsabilidad de la Corporación, dada su condición de accionista mayoritario de Banco Contactar.





Así las cosas, la Corporación se enfoca en el desarrollo de las actividades propias de su objeto social y en su condición de accionista mayoritario de Banco Contactar intervendrá en la dirección del mismo, siempre en su mejor interés y declarando su voluntad expresa que Banco Contactar será dirigido y administrado en forma totalmente autónoma e independiente de la Corporación, por lo que se procurará contar con miembros de la Junta Directiva independientes, en un porcentaje igual al indicado en el Reglamento de Junta Directiva, con conocimientos especializados en la administración del negocio financiero y en cuya designación participen los accionistas minoritarios de Banco Contactar.

Como consecuencia de lo anterior la Corporación declara su independencia y autonomía respecto de Banco Contactar, comprometiéndose a lo siguiente:

- a. Adoptar las medidas para que Banco Contactar acoja y aplique los más altos estándares de Gobierno Corporativo y cuente con una Junta Directiva que incluya miembros independientes en un porcentaje igual al indicado en el Reglamento de Junta Directiva, se garanticen los derechos de los accionistas, se cumpla con los deberes de revelación de información, se establezcan procedimientos transparentes y estrictos para el manejo de los conflictos de interés.
- b. Propender porque la Asamblea General de Accionistas cuente con un reglamento interno que recoja las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.
- c. A no permitir que se adopte por parte de la Asamblea General de Accionistas o por la Junta Directiva cualquier propuesta o iniciativa que sea contraria o modifique la declaración de autonomía e independencia del Banco Contactar en relación con la Corporación y, de ser el caso, impartir instrucciones precisas a sus representantes para que se vote en contra de cualquier propuesta o iniciativa en ese sentido.

#### 1.3. La Asamblea General de Accionistas

Es el máximo órgano de Dirección del Banco Contactar, conformada por la totalidad de los accionistas.

La Asamblea General de Accionistas del Banco Contactar se regirá por las disposiciones de los Estatutos Sociales que consagran el lugar donde se celebrarán las reuniones, la manera como deben hacerse las convocatorias, los quórums deliberatorios y decisorios, entre otras disposiciones pertinentes para su correcto funcionamiento, y tiene un reglamento interno cuyo texto forma parte del presente Código de Gobierno Corporativo.

#### 1.4. Derechos de los accionistas

Además de los derechos contenidos en la ley, en los Estatutos Sociales y en sus acuerdos, los accionistas tendrán los siguientes derechos básicos:





- a. Deliberar y votar, atendiendo el tipo de acciones que tengan, en las decisiones de la Asamblea General de Accionistas que correspondan.
- b. Participar de los dividendos que sean decretados por la Asamblea General de Accionistas, de acuerdo con el tipo de acción de la cual sea titular el accionista.
- c. Disponer de mecanismos efectivos para ser representados en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas.
- d. Transferir o enajenar sus acciones.
- e. Recibir información en iguales condiciones independientemente del número de acciones que posean, con el fin de ejercer y proteger sus derechos.
- f. Tener acceso de manera permanente a información pública actualizada de Banco Contactar.
- g. Conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los accionistas, de conformidad con la ley.
- h. Formular recomendaciones sobre buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- i. Participar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, incluidas las universales.
- j. Recibir un trato equitativo independientemente del número de acciones que posean.

## 1.5. Obligaciones de los accionistas

Además de las obligaciones y deberes contenidos en la ley, en los Estatutos Sociales y en sus acuerdos, los accionistas tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Actuar con lealtad y buena fe frente a Banco Contactar
- b. Evitar incurrir en actos y conductas que constituyan conflicto de interés y en caso que sea probable su ocurrencia, realizar las revelaciones que sean necesarias.
- c. Las relaciones comerciales que lleguen a establecer los accionistas con Banco Contactar se llevarán a cabo en estricto cumplimiento de las condiciones y limitaciones establecidas por las normas pertinentes y siempre en condiciones de mercado.

## 1.6. Tratamiento de los accionistas

Todos los accionistas del Banco Contactar serán tratados en igualdad de condiciones, dado que cada uno tiene los mismos derechos de conformidad con la clase de acciones de las que sea titular, sin que ello haga diferencia respecto al acceso a información, salvo aquella información que se encuentre sometida a reserva o confidencialidad de unos accionistas respecto de otros.

Salvo los casos de representación legal, los administradores y colaboradores de Banco Contactar no podrán ejercer poderes para representar acciones ajenas en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas.





## Capítulo II - JUNTA DIRECTIVA

### 2.1. Principios y reglas alusivas a la Junta Directiva

La Junta Directiva se concentra en las funciones de administración, estrategia, seguimiento, gobierno y control, y sus directrices e instrucciones deberán ser atendidas por los órganos de administración de la sociedad, en el giro ordinario de los asuntos de Banco Contactar. La Junta Directiva velará por garantizar el crecimiento sostenible, la protección de los derechos de los accionistas y la estricta observancia del presente Código.

La Junta Directiva tiene las atribuciones suficientes para tomar decisiones tendientes a que Banco Contactar cumpla con sus objetivos, con observancia de la ley, los Estatutos Sociales y los acuerdos de los accionistas, entre ellas la de autorizar que se celebren los actos o contratos comprendidos dentro de su objeto social y para los que no se encuentren debidamente facultados los Representantes Legales.

La Junta Directiva del Banco Contactar se regirá por las disposiciones de los Estatutos Sociales que consagra el lugar donde se celebrarán las reuniones, la manera como se deben hacer las convocatorias, los quórums deliberatorios y decisarios, entre otras disposiciones pertinentes para su correcto funcionamiento. Además, la Junta Directiva cuenta con un reglamento interno cuyo texto forma parte del presente Código.

Además de la idoneidad moral de los miembros de la Junta Directiva, deberá contarse con reconocida trayectoria profesional, formación académica y experiencia asociada al sector financiero, preferiblemente en microfinanzas. Todo miembro de Junta Directiva, una vez elegido y antes de entrar a ejercer el cargo, deberá esperar a que la Superintendencia Financiera lo declare hábil y autorice su posesión.

Se procura que cada miembro de la Junta Directiva cuente con competencias específicas que le permitan contribuir desde su especialidad a tomar las decisiones más convenientes para Banco Contactar, tales como dominio de temas en asuntos financieros, jurídicos, de administración de riesgos, planeación estratégica, recursos humanos, de auditoría y control y, manejo de crisis.

A partir de los conocimientos y experiencia de los miembros de la Junta Directiva, se determinará cuáles de ellos deberán ser parte e integrar los Comités que apoyan a la Junta Directiva.





Se pondrá a disposición de los miembros principales de la Junta Directiva y de los miembros suplentes que asistan a reuniones de la Junta Directiva en ausencia del principal, aquella información que sea relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con el orden del día de la respectiva reunión.

## **2.2. Deberes de conducta de los miembros de la Junta Directiva**

Los miembros de la Junta Directiva, una vez elegidos por la Asamblea General de Accionistas y debidamente posesionados por la Superintendencia Financiera de Colombia, representarán a todos los accionistas, por lo que están impedidos para obrar en interés particular de un accionista o grupo de accionistas, pues deben velar por el interés general de todos los accionistas, procurando en todo momento que las decisiones que adopten sean en el mejor interés de Banco Contactar.

Ningún miembro de Junta Directiva elegido por la Asamblea General de Accionistas se desempeñará como tal hasta tanto no tome posesión en la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las funciones de los miembros de la Junta Directiva serán desempeñadas de acuerdo con la buena fe, con la debida diligencia y cuidado, y dando un trato equitativo y justo a los accionistas en la toma de sus decisiones.

Los miembros de la Junta Directiva promoverán la plena observancia de las leyes, los Estatutos Sociales de Banco Contactar, el presente Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, las políticas, manuales, procedimientos, reglamentos y mejores prácticas vigentes en Banco Contactar, y deben conocer el estado administrativo, financiero, operativo, jurídico y el entorno de la actividad financiera y bursátil.

Los miembros de la Junta Directiva se obligan a estudiar y revisar previamente a las reuniones de dicho órgano, la información de los temas o asuntos que van a ser tratados en la misma.

Los miembros de la Junta Directiva deberán evitar los conflictos de interés con Banco Contactar, informando previamente de su existencia por medio del Presidente de la Junta Directiva y absteniéndose de votar sobre el asunto objeto de conflicto, salvo que medie autorización expresa para ello.

Cuando se designe el Presidente de la Junta Directiva y este acepte el cargo, la Junta Directiva deberá remitir la documentación correspondiente a la Secretaría General de Banco Contactar, con el objeto de que esta dependencia solicite el trámite de posesión del designado para ejercer el cargo.

## **2.3. Responsabilidades de la Junta Directiva**





- a. Cumplir con las buenas prácticas del Gobierno Corporativo de que trata este Código, acogiendo los avances de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia.
- b. Elegir al Presidente de la Sociedad y a los Representantes Legales, así como designar al Oficial de Cumplimiento, Secretario General, Auditor Interno y demás cargos que le correspondan de acuerdo con los Estatutos Sociales y la normativa vigente.
- c. Crear y proveer los cargos que considere necesarios para que el Banco Contactar desarrolle su objeto social, cuya designación no esté reservada a la Asamblea General de Accionistas, o no haya sido delegada en el Presidente de la Sociedad o en otro colaborador debidamente autorizado por la Junta Directiva, supervisando que se cumpla el plan de sucesión.
- d. Fomentar el comportamiento ético en Banco Contactar acorde con lo establecido en el Código de Ética y Conducta, las adecuadas transacciones con grupos de interés y el uso apropiado de elementos, bienes y equipos de Banco Contactar
- e. Definir y aprobar las políticas de riesgo de Banco Contactar, velando porque las mismas se observen por parte de la administración.
- f. Velar por la adecuada aplicación de los sistemas de control y de seguimiento de riesgos y promover la seguridad e integridad de los sistemas contables, de operación y tecnología, de información gerencial, financiera y de control interno.
- g. En relación con la Administración de los diferentes riesgos: Administración integral de riesgos - SIAR; Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y/o de la Financiación del Terrorismo- SARLAFT y Sistema de Atención del Consumidor Financiero SAC, la Junta Directiva deberá cumplir con las funciones señaladas en los manuales de cada uno, las que deberán ser establecidas de conformidad con lo estipulado en la Circular Básica Jurídica y Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

## **2.4. Obligaciones de la Junta Directiva**

Además de las obligaciones y deberes establecidos en la ley y en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Fomentar el buen trato y esmerada atención a los accionistas, consumidores financieros, colaboradores, proveedores, organismos de control y a la comunidad en general.
- b. Aprobar las operaciones de adquisición o enajenación de acciones por parte de los miembros de la Junta Directiva, Presidente de la Sociedad y sus colaboradores.
- c. Hacer seguimiento al cumplimiento del sistema de control interno de Banco Contactar
- d. Revisar y aprobar el plan estratégico de Banco Contactar, proyectos transversales al mismo, política de riesgos, y nuevos servicios y/o productos.
- e. Comunicar por escrito dirigido a la Secretaría General de Banco Contactar, de la aceptación del cargo de cada uno de sus miembros, una vez sean designados.





- f. Nombrar los asesores que considere necesarios y disponer, cuando lo estime pertinente la creación, modificación o supresión de Comités que brindan apoyo a su gestión, indicando sus funciones y estableciendo su conformación.
- g. Aprobar el reglamento interno de los Comités que brindan apoyo a la Junta Directiva.
- h. Establecer los procedimientos internos para el manejo de los conflictos de interés y velar por la prevención, manejo y resolución de los conflictos de interés que pudieren presentarse en relación con las actividades de Banco Contactar, atendiendo lo previsto en éste Código, el Código de Ética y Conducta, los Estatutos Sociales y la ley.
- i. Aprobar el Código de Gobierno Corporativo, cerciorándose de su publicación e implementación.
- j. Fomentar que Banco Contactar logre y mantenga los mejores estándares de clima laboral.
- k. Fomentar una cultura institucional que destaque los valores de Banco Contactar, que promueva un ambiente de trabajo en equipo, de colaboración y de debida atención, respeto y trato justo a los Consumidores Financieros.

## 2.5. Impedimentos

No podrán ser miembros de la Junta Directiva quienes ejerzan o hayan ejercido, dentro de los dos (2) años anteriores a su designación funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia Financiera de Colombia, tampoco quienes tengan litigios con Banco Contactar, ni quienes durante el año anterior se hayan desempeñado como Revisor Fiscal o Auditor Interno de Banco Contactar.

La Junta Directiva no podrá estar integrada por personas ligadas entre sí por matrimonio o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

No producirá efectos jurídicos las decisiones adoptadas por la Junta Directiva que contravengan lo anterior. En el evento en que se elija una Junta Directiva contrariando lo previsto en este acápite, los miembros de la Junta Directiva no serán posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2.6. Comités de Apoyo a la Junta Directiva

La Junta Directiva podrá asesorarse de comités que traten temas específicos, liderados por miembros de ese cuerpo, sin que ello conlleve la delegación de su responsabilidad. Esto con el fin de cumplir satisfactoriamente con las funciones a su cargo.

A los Comités de Apoyo concurrirán los colaboradores del Banco Contactar que la Junta Directiva estime necesario, así como los asesores externos que solicite contratar.

La composición, alcance y funciones de los Comités de Apoyo, será definida por la Junta Directiva.





La Junta Directiva de Banco Contactar cuenta con los siguientes Comités de Apoyo:

## **2.6.1. Comité de Riesgos**

Tiene como función principal la de apoyar y asesorar a la Junta Directiva en la determinación del apetito de riesgo y en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos, así como asesorarla en la definición de las políticas y procedimientos para la toma de decisiones de gestión de capital y gestión de los riesgos de activos y pasivos y asesorar al Presidente de la Sociedad en el cumplimiento, implementación, control y seguimiento de estas definiciones para lograr los objetivos propuestos por la Junta Directiva.

Las funciones a cargo de este Comité están previstas en el reglamento interno del Comité de Riesgos.

## **2.6.2. Comité de Auditoría**

Tiene como función principal la de apoyar y asesorar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión mediante la evaluación y análisis de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la arquitectura de control de Banco Contactar, incluida la auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos.

Las funciones a cargo de este Comité están previstas en el reglamento interno del Comité de Auditoría.

## **2.6.3. Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo**

Tiene como función principal asistir a la Junta Directiva en la formulación, revisión y seguimiento de las políticas, prácticas y procedimientos que conforman el sistema de Gobierno Corporativo, incluyendo los mecanismos de revelación de información, la gestión de conflictos de interés, la evaluación de la Junta Directiva, sus comités y la Alta Gerencia, y el cumplimiento de los lineamientos del Código País, si como en la definición, seguimiento y evaluación del Programa de Cumplimiento Normativo del Banco, asegurando su integración con los demás sistemas de gestión de riesgos y promoviendo la cultura de cumplimiento en toda la organización.

## **2.6.4. Comité de Nombramientos y Retribuciones**

Tiene como función principal apoyar a la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones de decisión y asesoría en materia de nombramientos, sucesión, remuneración y Gobierno Corporativo, velando por la observancia de las mejores prácticas y de las reglas de transparencia e independencia.





## 2.7. Decisiones de los Comités de Apoyo

Las definiciones que se adopten en los Comités de Apoyo se elevarán a consideración de la Junta Directiva.

La Junta Directiva establecerá la composición y funciones de los Comités de Apoyo, con sujeción a los Estatutos Sociales, a la ley y a lo previsto en sus reglamentos internos. Los Comités de Apoyo como órganos de apoyo reportan su gestión a la Junta Directiva en la forma y periodicidad señalada por este órgano corporativo.

## Capítulo III - REPRESENTACIÓN LEGAL

### 3.1. Representación Legal

La Representación Legal del Banco Contactar estará a cargo de su Presidente y de dos (2) miembros de la Alta Gerencia designados como Representantes Legales Suplentes por la Junta Directiva. El Presidente de la Sociedad y sus suplentes serán elegidos por la Junta Directiva para períodos de dos (2) años en el caso del Representante Legal Principal y en el caso de los Suplentes para el periodo que indique la Junta Directiva al momento de la elección. El Representante Legal Principal y sus Suplentes podrán ser removidos por la Junta Directiva libremente en cualquier tiempo y podrán ser reelegidos sucesivamente y permanecerán en el ejercicio de su cargo mientras no sean removidos.

En relación con la Administración de los diferentes riesgos: Administración integral de riesgos – SIAR. Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y/o de la Financiación del Terrorismo- SARLAFT; y Sistema de Atención del Consumidor Financiero SAC, el Presidente de la Sociedad deberá cumplir con las funciones señaladas en los manuales de cada uno, las que deberán ser establecidas de conformidad con lo estipulado en la Circular Básica Jurídica y Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

Los miembros de la Alta Gerencia designados como Representantes Legales Suplentes reemplazarán en su orden al Representante Legal Principal, en sus faltas absolutas, temporales u ocasionales, quienes tendrán la representación legal de la Sociedad, dentro de los límites y alcance que establezca la Junta Directiva y se encuentren establecidos en los presentes Estatutos, mientras la Junta Directiva designa su reemplazo.

Los Representantes Legales Suplentes del Banco Contactar obrarán en nombre y representación de éste, en todos aquellos asuntos que así lo requieran, y con las mismas atribuciones y limitaciones del Presidente de la Sociedad, sin que pueda alegarse falta de facultades o competencias. A su vez,





deberán observar las inhabilidades e incompatibilidades de que trata la ley y, en particular, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Banco Contactar, a través de la página Web, publicará los nombres de las personas que ocupan los cargos de miembros de la Junta Directiva, Presidente de la Sociedad y Alta Gerencia.

### 3.2. Restricciones para el Representante Legal

Deben evitarse las relaciones económicas de Banco Contactar con sus miembros de la Junta Directiva, Presidente de la Sociedad y Alta Gerencia. En el evento en que ello ocurra, se sujetaran a las disposiciones para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés, observando las limitaciones y condiciones establecidas en el presente documento, en el Código de Ética y Conducta y en la ley.

### 3.3. Mesas de trabajo de apoyo a la Presidencia de la Sociedad

El Presidente de la Sociedad, podrá contar con diferentes mesas de trabajo de apoyo acorde con las necesidades de funcionamiento con los que se fortalezca el cumplimiento de sus funciones, sin que esto corresponda a una delegación de responsabilidades.

## **Capítulo IV - ÓRGANOS DE CONTROL**

### 4.1. Sistemas de Control

Sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones legales y estatutarias, Banco Contactar contará con los siguientes órganos de control.

La Revisoría Fiscal y el Sistema de Control Interno, dado que constituyen instrumentos necesarios para la gestión y Gobierno Corporativo de Banco Contactar, los cuales deberán velar porque las operaciones de Banco Contactar cumplan con las normas vigentes, se lleve la contabilidad de manera regular y se advierta con oportunidad las situaciones que puedan afectar sus actividades.

La Junta Directiva, con sustento en las recomendaciones del Comité de Auditoría, determinará las estrategias y políticas generales relacionadas con el Sistema de Control Interno.

Corresponde a los administradores y la Alta Gerencia de Banco Contactar observar las políticas del Sistema de Control Interno con el fin de que los objetivos trazados por la dirección se cumplan.

Los miembros de la Junta Directiva, administradores y la Alta Gerencia de Banco Contactar brindarán el apoyo indispensable para que el Sistema de Control Interno y la Revisoría Fiscal puedan ejercer sus





funciones adecuadamente, mediante la entrega de la información pertinente y el desarrollo de actividades a que haya lugar.

A su vez, los órganos de control tanto internos como externos desempeñarán un papel fundamental en el manejo de los riesgos a los que se expone Banco Contactar, junto con los Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

#### 4.1.1. Auditoría Interna

Su función principal consiste en realizar la evaluación independiente de la gestión de control interno bajo los lineamientos del Comité de Auditoría.

La Auditoría Interna se encargará de hacer la evaluación de la efectividad y adecuación de los sistemas de control interno y de riesgos en todos los procesos relevantes de Banco Contactar de manera sistemática y constante.

En relación con la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, la Auditoría Interna deberá cumplir con las funciones señaladas en el Manual de Riesgo SARLAFT, establecidas de conformidad con lo estipulado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

#### 4.1.2. Revisoría Fiscal

El Revisor Fiscal será designado por la Asamblea General de Accionistas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Deberá aplicar a cabalidad las normas de auditoría generalmente aceptadas, rendir dictamen de los estados financieros, revisar y evaluar sistemáticamente los elementos que conforman el control interno, con oportunidad e independencia y con sujeción a la ley, los Estatutos Sociales y este Código.
- b. Actuará con independencia de criterio y sin influencia de los grupos de interés o partes relacionadas, y realizará la revisoría de Banco Contactar en el ámbito administrativo, financiero, económico y contable.
- c. No podrán ser revisores fiscales personas jurídicas o naturales que hayan sido objeto de sanción ejecutoriada impuesta por juez o autoridad de regulación y/o supervisión de los países en los que desarrollan su actividad, tales como inhabilitación o suspensión.
- d. La Sociedad tendrá un Revisor Fiscal principal con su suplente que serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas, para períodos de dos (2) años.





- e. El Revisor Fiscal principal y su suplente sólo podrán desempeñarse como tales por un máximo de tres (3) períodos de dos (2) años cada uno, con el fin de mantener la independencia de criterio con la administración y demás partes relacionadas o grupos de interés.
- f. La remuneración del Revisor Fiscal será fijada por la Asamblea General de Accionistas, quien tendrá en consideración los recursos humanos y técnicos que requiere para el adecuado desempeño de sus funciones.
- g. El Revisor Fiscal no podrá ser accionista del Banco Contactar, ni tener parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, ni tener vínculo conyugal, o ser socio de los miembros de la Junta Directiva, de los Representante Legales, del Tesorero, del Contador o del Auditor Interno, sin perjuicio de las demás inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la ley y en los Estatutos Sociales. Las funciones de Revisor Fiscal son incompatibles con otro cargo o empleo dentro de la estructura organizacional del Banco Contactar y con cualquier otro contrato cuya naturaleza sea distinta a las de Revisoría Fiscal.
- h. No podrán ser Revisor Fiscal las personas o firmas que hayan recibido ingresos de Banco Contactar y que ese ingreso represente el veinticinco por ciento (25%) o más de sus últimos ingresos anuales de dicha persona o firma.
- i. En relación con la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, la Revisoría Fiscal deberá cumplir con las funciones señaladas en el Manual de Riesgo SARLAFT, establecidas de conformidad con lo estipulado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.
- j. La previa posesión del Revisor Fiscal ante la Superintendencia Financiera de Colombia es requisito obligatorio para poder comenzar a ejercer las funciones de tal en el Banco Contactar.

## Capítulo V- INFORMES

### 5.1. Informe Anual de Gobierno Corporativo

Anualmente Banco Contactar elaborará un informe relacionado con Gobierno Corporativo, que se presentará a la Asamblea General de Accionistas con los demás documentos de cierre de ejercicio y sus cambios más importantes, de cuya elaboración es responsable el Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo, previa revisión e informe favorable del Comité de Auditoría, atendiendo la siguiente estructura:

- a. Propiedad del Banco Contactar: (i) Capital y conformación de la propiedad; (ii) Relación de los accionistas con participaciones mayores al diez por ciento (10%) del capital social; (iii) Información sobre las acciones de propiedad de los miembros de la Junta Directiva; (iv) Relaciones de carácter familiar, contractual o societaria entre los titulares de las participaciones mayores al diez por ciento (10%) del capital social y Banco Contactar; (v) Negociaciones que los miembros de la Junta





Directiva, la Administración y la Alta Gerencia han llevado a cabo con las acciones y valores emitidos por Banco Contactar; (vi) Acuerdos entre accionistas de los que se tenga conocimiento.

- b. Asamblea General de Accionistas: (i) Medidas implementadas para promover la participación de los accionistas; (ii) Información a los accionistas; (iii) Materias sobre las que versan los requerimientos de información de los accionistas; (iv) Datos de asistencia a las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y síntesis de las principales decisiones adoptadas.
- c. Administración del Banco Contactar: (I) Información sobre composición de la Junta Directiva y de la procedencia de cada uno de los miembros de la Junta Directiva, de la configuración de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva, de las fechas de los nombramientos de los principales y de los suplentes; (ii) Hojas de vida y trayectoria de los miembros de la Junta Directiva; (iii) Cambios registrados en la Junta Directiva durante la respectiva vigencia; (iv) Políticas y códigos aprobados por la Junta Directiva durante el ejercicio, actualizaciones y reformas; (v) Proceso de nombramiento de la Revisoría Fiscal; (vi) Política de remuneración de la Junta Directiva y de la Revisoría Fiscal; (vii) Quórum de la Junta Directiva en sus reuniones y la asistencia de sus miembros; (viii) Presidente de las reuniones de la Junta Directiva y asuntos relevantes; (ix) Secretario de las reuniones de la Junta Directiva y asuntos relevantes; (x) Relaciones de la Junta Directiva con la Revisoría Fiscal, agencias de calificación, asesores de la Junta Directiva y bancas de inversión; (xi) Oportunidad de la información suministrada a la Junta Directiva; (xii) Actividades de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva; (xiii) Procesos de evaluación de la Junta Directiva y de la administración y sus respectivos resultados.
- d. Gestión de Riesgos de Banco Contactar: (i) Aplicación de la política de riesgos durante la vigencia; (ii) Materialización de los riesgos; (iii) Planes de contingencia para los principales riesgos y supervisión de estos.
- e. Operaciones con partes relacionadas o grupos de interés: (i) Operaciones con partes relacionadas; (ii) Conflictos de interés registrados y mecanismos aplicados para su resolución.
- f. Informe de gestión del Comité de Nombramientos y Remuneraciones que contendrá un resumen de las actividades más relevantes realizadas en materia de nombramientos, sucesión, remuneraciones y gobierno corporativo.
- g. La manera en que se da cumplimiento a las recomendaciones de Gobierno Corporativo adoptadas por la sociedad.

## Capítulo VI - DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1. Atención a los Accionistas

La dependencia encargada de la atención a los accionistas será la Secretaría General de Banco Contactar y en esta materia cumplirá con las siguientes funciones:





- a. Recibir y atender las consultas y solicitudes que formulen los accionistas de Banco Contactar, y cuando haya lugar a ello presentarlas a autorización de la Junta Directiva.
- b. Poner a consideración de la Junta Directiva las respuestas dadas a un accionista, con el fin que determine si puede colocarlo en ventaja con respecto a otros y, por lo tanto, se deban dar a conocer las mismas a los demás accionistas.
- c. Velar por el cumplimiento del derecho de inspección que les asiste a los accionistas.
- d. Estudiar y tramitar las solicitudes de auditoría especializada.

## 6.2. Deber de confidencialidad

Los Accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar, mantendrán total reserva sobre la información de carácter confidencial bajo su cuidado o que conozcan con ocasión del desarrollo de sus funciones, por consiguiente, deberán tratar de impedir que en cualquiera dependencia de Banco Contactar se haga uso indebido de dicha información, evitarán que a dicha información tengan acceso personas que no trabajen dentro de la misma área o que no cuenten con la debida autorización para conocerla.

Se entiende como información confidencial las tecnologías, metodologías, bases de datos de consumidores financieros, proveedores, contratistas, colaboradores, Know how, secretos comerciales y planes estratégicos, y las demás señaladas por Banco Contactar.

A su vez, los miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores de Banco se abstendrán de obtener información confidencial en forma ilegítima.

## 6.3. Reglas de conducta

Los miembros de la Junta Directiva, administradores y Alta Gerencia deberán abstenerse de poner en práctica cualquiera de las siguientes conductas:

- a. Abstenerse de participar por si o por intermedio de otra persona en actividades que configuren competencia desleal o conflicto de interés con Banco Contactar, salvo que medie autorización de la instancia correspondiente, que se concederá siempre y cuando no perjudique los intereses de Banco Contactar. Para esto último, el miembro de la Junta Directiva, administrador o colaborador en el que concurren tales situaciones dará a conocer la información relevante, de acuerdo con el procedimiento e instancias establecidos en el Código de Ética y Conducta.
- b. Privilegiar cualquier negocio u operación por sentimientos de amistad o rechazar o abstenerse de realizarlo por simples consideraciones de enemistad o animadversión.
- c. Participar en negocios u operaciones contrarios a los intereses de Banco Contactar, que puedan interferir en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, o dañar el buen nombre de





## Banco Contactar

- d. Todo miembro de la Junta Directiva, administrador, auditor y, en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a un conflicto de interés en razón a dicha información y de proporcionársela a un tercero.
- e. Prevalerse de su calidad de miembro de la Junta Directiva, administrador, Alta Gerencia o colaborador para obtener beneficios, para si o para terceros, respecto de servicios que presta Banco Contactar, o para obtener beneficios de los consumidores financieros, proveedores o contratistas.
- f. Dar, ofrecer o aceptar regalos, prebendas, invitaciones, viajes o pagos que conlleven a favorecer negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
- g. Las establecidas en el Código de Ética y Conducta de Banco Contactar.

### 6.4. Conflicto de interés

Banco Contactar dispone de una política para el conocimiento, administración y resolución de las situaciones de conflicto de interés que puedan afectar a los miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores que se encuentra establecida en el Código de Ética y Conducta.

Los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia deberán aceptar expresamente en sus Cartas de Aceptación o contratos que, desde el conocimiento de la presentación de una OPA u otras operaciones relevantes, tales como fusiones o escisiones, existirán períodos durante los cuales se comprometen a no negociar, directa o indirectamente a través de interpuesta persona, acciones de la Sociedad.

Los miembros de la Junta Directiva, Representantes Legales y miembros de la Alta Gerencia de la sociedad informarán cada tres (3) meses a la Junta Directiva de las relaciones, directas o indirectas, que mantengan entre ellos, o con otras entidades o estructuras pertenecientes con proveedores, o con los consumidores financieros o con cualquier otro Grupo de Interés, de las que pudieran derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto, construyendo así un mapa de partes vinculadas.

## **Capítulo VII- GRUPOS DE INTERÉS**

### 7.1. Grupos de interés

Los grupos de interés lo conforman los órganos y personas que se relacionan con Banco Contactar, bien directamente o por medio de terceros, a saber:





- Los Consumidores Financieros.
- Los accionistas
- Los inversionistas
- Los colaboradores
- Los proveedores
- La comunidad
- Las autoridades de control, inspección y vigilancia
- Las autoridades fiscales

## 7.2. Relación con los colaboradores

Constituyen un grupo de interés valioso para Banco Contactar, y, por lo tanto, esta relación debe gestionarse con los más altos estándares.

La gestión del recurso humano se debe encaminar a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad, con el fin de contribuir a la generación de valor para los consumidores financieros y colaboradores. La gestión humana se deberá basar en las siguientes premisas:

- a. Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas de la cultura organizacional.
- b. El modelo de gestión humana en Banco Contactar proporciona a los jefes un papel principal en la administración y dirección de las personas.
- c. La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado del recurso humano a su cargo, en todo momento de la relación laboral.

En este modelo, los colaboradores, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

## 7.3. Relación con los Consumidores Financieros

- a. Los planes estratégicos de Banco Contactar se centran en ofrecer una atención integral de excelencia al Consumidor Financiero, a partir de un servicio personalizado, cercano, cálido e incluyente que desarrollen los valores y principios de Banco Contactar y del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, buscando propiciar prioritariamente el desarrollo del sector rural de Colombia.





- b. Banco Contactar mantendrá una constante y fluida comunicación con sus Consumidores Financieros, con el objetivo de tenerlos informados y de conocer sus necesidades, insumo necesario para el desarrollo de sus productos y servicios.
- c. A través de medios presenciales y virtuales de carácter permanente se divulgarán los productos y servicios de Banco Contactar, sus beneficios, se resolverán las consultas y los requerimientos de información.
- d. Banco Contactar dispone de una línea de denuncias para que los grupos de interés y demás partes interesadas pongan en conocimiento, de manera anónima, conductas contrarias a la ley y a la ética o que contravengan los sistemas de control y de riesgos. Los demás órganos de administración informarán de estas denuncias a la Junta Directiva.
- e. Banco Contactar a través de su cultura organizacional buscará fortalecer la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros, y la observancia de los principios establecidos en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

#### 7.4. Relación con los Proveedores

- a. Banco Contactar lleva un registro de las personas naturales y jurídicas que han participado en sus procesos de selección y contratación, que contiene la información de cada uno de los proveedores, entre ellas la de constitución, existencia y representación legal, información financiera, comercial y tributaria, necesarias para adelantar dichos procesos.
- b. Para la selección de los proveedores se tendrá en cuenta los siguientes aspectos a saber: capacidad técnica y patrimonial, estabilidad financiera, idoneidad y trayectoria, infraestructura de servicios, precio ofrecido, experiencia en el sector financiero, garantías y valor agregado.
- c. Toda relación contractual constará en contratos, órdenes de compra u órdenes de servicios, atendiendo a criterios como la cuantía o la naturaleza del servicio a contratar. Los riesgos derivados de contratos estarán cubiertos por pólizas de seguros expedidas por aseguradoras legalmente constituidas en el país, salvo las excepciones previstas en el Manual de Contratación.
- d. Banco Contactar cuenta con manuales, políticas y procedimientos de contratación y de compras de bienes y servicios, que buscan garantizar que las necesidades de Banco Contactar sean atendidas de manera ágil, racional y eficientes, en procura de los objetivos corporativos.
- e. Los procesos de contratación y de compras se regirán por los principios de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad, calidad y atendiendo las medidas establecidas por Banco Contactar en cuanto a control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

#### Prácticas no autorizadas en la contratación:

- a. No se podrá contratar con proveedores que tengan calidad de cónyuges o compañeros permanentes o vínculos de parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, con el colaborador que haya presentado solicitud de compra de un bien o





servicio, o participado en el proceso de selección y adjudicación del proveedor o el contratista. Lo anterior se extiende a los casos en que el colaborador sea socio o Representante Legal de la persona jurídica que formule oferta como proveedor, salvo que la relación se encuentre debidamente revelada y se hubiera autorizado por la Asamblea General de Accionistas o por la Junta Directiva, según las instancias establecidas en el Código de Ética y Conducta.

- b. No se podrá contratar proveedores que tengan antecedentes de incumplimiento con Banco Contactar o que hayan sido reprobados en el proceso de selección correspondiente.
- c. Los miembros de la Junta Directiva, administradores o colaboradores que intervengan en la contratación del Banco Contactar, que se encuentren incursos en conflictos de interés respecto de una negociación, deberán abstenerse de participar en ella e informarlo. La omisión de esta obligación será sancionada por Banco Contactar.

## 7.5. Relación con las autoridades

Banco Contactar acoge las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y velará por el cumplimiento de éstas; de igual modo asume su deber de contribución y tributación para con las autoridades fiscales de conformidad con la ley.

## **Capítulo VIII - DISPOSICIONES FINALES**

### 8.1. Revelación de información

Banco Contactar tiene definida la clase de información a revelar, por lo menos con la periodicidad que establecen las normas aplicables y estándares internos, con el fin de permitir que los grupos de interés y el mercado en general, obtengan de manera oportuna y confiable, la información básica y pertinente para que puedan tomar decisiones acertadas. Por ello, Banco Contactar dará estricto cumplimiento a las normas que regulan la información relevante, su actualización y publicación; en este sentido, a través de su página web dará a conocer:

- a. Información Corporativa: Historia, principales datos, visión y valores, modelo de negocio, productos y servicios, estructura empresarial y modelo de gobierno.
- b. Participación accionaria y sus cambios significativos.
- c. Relaciones con inversionistas: Informe de Gestión e informe de las calificaciones.
- d. Gobierno Corporativo: Estatutos Sociales, composición de la Asamblea General de Accionistas y su Reglamento, Código de Gobierno Corporativo, composición de la Junta Directiva y su Reglamento, Comités de la Junta Directiva, Informe Anual de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, copia de la Encuesta Código País diligenciada en caso aplique.
- e. Sostenibilidad: Gestión de Sostenibilidad.





- f. Estados Financieros y notas de los Estados Financieros de fin de ejercicio dictaminados por el Revisor Fiscal.
- g. Hallazgos relevantes del Revisor Fiscal o de algún otro órgano de control interno que pongan en riesgo el rembolso de la inversión.
- h. Aspectos informativos de control interno.
- i. Modificaciones de las reglas de Gobierno Corporativo.
- j. Información Relevante.
- k. Información y documentos relacionados a SARLAFT - Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- l. Política de no discriminación.

Banco Contactar tiene definidos procedimientos, responsables, plazos y aspectos necesarios para divulgar completa y oportunamente la información relevante que puede ser de interés, así como para actualizar la información correspondiente, por lo que mantendrá la información a disposición en los siguientes canales de información:

- Página web corporativa.
- Sitio web regulador: En cumplimiento a las normas que regulan la información relevante, Banco Contactar realizará la publicación correspondiente a través del sitio web de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 8.2. Solución de controversias

Las diferencias que se susciten entre la Sociedad y uno o más de sus accionistas, o entre éstos con motivo del desarrollo del contrato social, durante el término de duración o en el período de liquidación, serán sometidas a la decisión de un Tribunal de Arbitramento que sesionará en la Cámara de Comercio de Bogotá, mediante sorteo entre los árbitros inscritos en las listas que lleva el Centro de Arbitraje y Conciliación de dicha Cámara. El Tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto en la regulación sobre arbitramento y de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro si la cuantía es igual o inferior a ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV) y por tres (3) árbitros cuando sea superior a ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV); b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; c) El Tribunal decidirá en derecho; y d) El Tribunal funcionará en Bogotá en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

## 8.3. Publicación y divulgación del Código de Gobierno Corporativo





El presente Código de Gobierno Corporativo debe ser aprobado por la Junta Directiva y puesto en conocimiento por parte de este órgano corporativo ante la Asamblea General de Accionistas.

A su vez estará disponible para consulta en las plataformas internas y en la página web de Banco Contactar.

Por iniciativa de la Junta Directiva o de cualquiera de sus miembros, se podrá modificar parcial o totalmente el contenido de este Código, o por lo menos se revisará cada dos (2) años.

## Capítulo IX - ANEXOS

Los documentos que hacen parte integral de este Código de Gobierno Corporativo corresponden a:

- a. Reglamento de la Asamblea General de Accionistas.
- b. Reglamento Interno de la Junta Directiva.
- c. Reglamento del Comité de Riesgos.
- d. Reglamento del Comité de Auditoría.
- e. Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo.
- f. Reglamento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.
- g. Código de Ética y Conducta.

