

Código de Buen Gobierno

Itaú Colombia S.A.
y sus filiales

Contenido

1.	Introducción	3
1.1.	Definición.....	3
2.	Órganos de Dirección	4
2.1.	Principios generales de Gobierno Corporativo.....	4
2.2.	Marco normativo	5
2.3.	Asamblea General de Accionistas	5
2.3.1.	Funciones.....	5
3.	Órganos de administración	6
3.1.	Junta Directiva	6
3.1.1.	Funcionamiento	7
3.1.2.	Principios de actuación de los Directores.....	7
3.1.3.	Funciones.....	9
3.1.4.	Independencia de la Junta Directiva	12
3.2.	Comités	13
3.2.1.	Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva	13
3.2.2.	Comisiones Superiores de la Administración	19
3.3.	Presidente, Vicepresidentes, Comisión Superior Ejecutiva y Gerente General	35
3.3.1.	Comisión Superior Ejecutiva	36
3.3.2.	Funciones del Presidente.....	36
3.3.3.	Información sobre Directores, Presidente y Vicepresidentes.....	38
3.3.4.	Funciones del Gerente General	38
4.	De los Accionistas e Inversionistas.....	38
4.1.	Accionistas	38
4.1.1.	Derechos de los Accionistas.....	38
4.1.2.	Deberes de los Accionistas.....	41
4.2.	Inversionistas.....	42
4.2.1.	Derechos de los Inversionistas	42
4.2.2.	Deberes de los Inversionistas	42
4.3.	Mecanismos para el cumplimiento del Código de Buen Gobierno.....	42

4.4.	Atención a Accionistas e Inversionistas	43
5.	Mecanismos de control.....	43
5.1.	Control Interno.....	43
5.2.	Control Externo	44
5.2.1.	Superintendencia Financiera de Colombia	44
5.2.2.	Revisoría Fiscal	44
6.	Principio de transparencia y mecanismos de información.....	46
6.1.	Transparencia	46
6.2.	Mecanismos de información	47
6.2.1.	Informe de Gestión	47
6.2.2.	Informe de Grupo Empresarial	47
6.2.3.	Estados Financieros y sus notas.....	48
6.2.4.	Dictamen del Revisor Fiscal.....	48
6.2.5.	Remisión de la información a la Superintendencia Financiera	48
6.2.6.	Calificadoras de Riesgo	48
6.2.7.	Mecanismos adicionales de divulgación	48
7.	Normas de ética y conflictos de interés.....	48
7.1.	Operaciones con relacionados	49
7.1.1.	Definiciones.....	49
7.1.2.	Relacionados de Itaú Colombia S.A. y/o las Entidades	49
7.1.3.	Aprobación operaciones con Relacionados	49
8.	Grupos de interés	50
8.1.	Relaciones con los proveedores	50
8.2.	Relaciones con los empleados	51
8.3.	Relaciones con los clientes.....	51
8.3.1.	Defensor del Consumidor Financiero	51
8.3.2.	Procedimiento de solicitudes, quejas y reclamos.....	51
8.4.	Relaciones con la comunidad en general.....	51
9.	Compromiso social y ambiental	51
10.	Selección, evaluación, remoción y sucesión de la Alta Administración	52

1. Introducción

1.1. Definición

El término Gobierno Corporativo se refiere al sistema por el cual una empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de sus actividades económicas. Se enfoca en las responsabilidades y derechos de cada miembro de la organización y en las reglas a seguir para la toma de decisiones, abarcando principalmente las relaciones entre los órganos de dirección, Representantes Legales, Accionistas y organismos de control. El Gobierno Corporativo también se constituye como una herramienta para establecer y alcanzar objetivos por parte de Itaú Colombia S.A., en adelante el “Banco o la Entidad”, y determinar los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento.

También se ha definido como: *“El conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones de una empresa, contribuyendo a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, adecuada gestión, control de los riesgos y responsabilidad empresarial”*. De manera que el Gobierno Corporativo precisa de esfuerzos permanentes de revisión de las mejores prácticas internacionales, se han considerado especialmente los principios que la OCDE ha establecido al respecto, como también aquellos establecidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, referidos a las materias del buen gobierno en las empresas financieras. Finalmente, la Política contempla, el impacto en el valor económico del Banco que ella genera, la integridad del mercado y los incentivos que crea en los participantes del mercado, así como, en la promoción de la transparencia y eficiencia de estos y, por ende, de actualización de las prácticas del Banco para adaptarlas a los más altos estándares de Gobierno Corporativo nacional e internacional.

Por esta razón, la Junta Directiva del Banco, ha considerado los principales aspectos establecidos por el Reporte de Implementación del Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que contiene directrices y pautas para el adecuado Gobierno Corporativo de las entidades del mercado financiero. Asimismo, se han considerado las políticas corporativas y mejores prácticas adoptadas por las entidades que conforman el grupo Itaú.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Junta Directiva aprobó en su sesión del veinticuatro (24) de julio de 2026 el presente Código de Buen Gobierno, el cual sustituye en su integridad a la versión del veintisiete (27) de marzo de 2026.

Alcance

Esta Política aplica al Banco, sus filiales y relacionadas. La aplicación de las directrices y mejores prácticas sobre filiales quedará sujeta, además, a la normativa y reglamentación del respectivo país en que éstas operen.

Dado que las sociedades del Grupo Itaú están comprometidas con la adopción de buenas prácticas de transparencia, Gobierno Corporativo, ética y conducta, con la finalidad de crear seguridad a sus accionistas y sus grupos de interés, el presente Código aplicará en sus lineamientos generales y en lo pertinente, además del Banco, a las siguientes sociedades del Grupo Itaú, en adelante las “Entidades” y/o la “Entidad”, una vez haya sido autorizado por las Juntas Directivas de cada una:

- (i) Itaú Fiduciaria Colombia S.A.
- (ii) Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A.

- (iii) Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A.

Asimismo, cada una de las Entidades distintas al Banco contará, de ser necesario, con un anexo al presente código, el cual regulará los temas de Buen Gobierno que según su negocio o normatividad sean necesarios para cada una de estas Entidades.

Para el caso de:

- (i) Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A. será el Anexo A.
(ii) Itaú Fiduciaria Colombia S.A. será el Anexo B.

Objeto

La presente Política tiene por objeto que las actuaciones y decisiones corporativas de Itaú con sus accionistas, proveedores, colaboradores y el público en general, se desarrollen en un ambiente con altos estándares de Gobierno Corporativo, con el propósito de crear valor para los clientes y para los accionistas, promover hábitos de respeto a las personas, adoptar acciones socialmente responsables y, finalmente, contribuir al desarrollo del país.

Este documento tiene por objeto compilar las prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno dirigen todas las actuaciones del Grupo Itaú y plasmar las pautas de conducta para sus administradores y funcionarios, de tal manera que las actuaciones de éstos se enmarquen en los principios de transparencia, diligencia, lealtad y buena fe. Deberán interpretarse en conjunción y armónicamente con las normas y políticas contempladas en los siguientes Códigos y Manuales:

- (i) Código de Conducta General;
(ii) Código de Conducta del Mercado de Valores;
(iii) Manual de Procedimiento SARLAFT del Banco y las Entidades;
(iv) Código de Ética SARLAFT del Grupo Financiero;
(v) Reglamento de Junta Directiva de Itaú Colombia S.A.;
(vi) Reglamento de Asamblea de Accionistas de Itaú Colombia S.A.

Así, el presente código tiene por objeto que las actuaciones y decisiones corporativas del Banco con sus accionistas, proveedores, colaboradores y el público en general, se desarrollen en un ambiente con altos estándares de Gobierno Corporativo, con el fin de crear valor para los clientes y para los accionistas, promover hábitos de respeto a las personas, adoptar acciones socialmente responsables y contribuir al desarrollo del país.

2. Órganos de Dirección

2.1. Principios generales de Gobierno Corporativo

El Grupo Itaú Colombia se ha consolidado como un grupo empresarial con una visión transversal y compartida. A continuación, se enumeran los principios generales de Gobierno Corporativo y las políticas

relacionadas con la estructura organizacional del Grupo Itaú Colombia, que rigen las prácticas y actuaciones del Banco y del resto de las sociedades del grupo:

- (i) El Gobierno Corporativo comprende la existencia de una política de sostenibilidad, dentro de la cual se incluyen planes relativos al impacto ambiental de sus productos y operaciones, al impacto social en la comunidad en la que se inserta, prácticas laborales justas, así como capacitaciones y desarrollo para los empleados.
- (ii) El Gobierno Corporativo vela por la existencia de procesos efectivos de supervisión y control, aplicables también para las Entidades. La estructura de Gobierno Corporativo comprende la supervisión y control de las Entidades, a fin de que se encuentren alineados con la estrategia corporativa y se vigile de este modo la inversión y derechos de los accionistas del Banco.

2.2. Marco normativo

El marco normativo del gobierno corporativo está compuesto por esta Política, por los estatutos del Banco y sus Entidades, y por las directrices que imparta la Junta Directiva.

Este marco se complementa con las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Ley de Mercado de Valores. Asimismo, se han considerado las políticas corporativas que aprueba la Junta Directiva de Itaú, teniendo a la vista las políticas y mejores prácticas de Itaú Unibanco.

A su vez, los comités y las comisiones definidas en esta Política están reglamentadas en el presente código o cuentan con sus propios estatutos.

2.3. Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno del Banco y las Entidades, y está integrada por los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas, reunidos personalmente o a través de sus representantes con el quórum y las condiciones establecidas conforme a las prescripciones de los estatutos y la ley.

A sus reuniones de carácter ordinario y extraordinario podrán asistir con derecho a voz y voto los accionistas que al momento de su celebración se encuentren registrados en el Libro de Registro de Accionistas.

La Asamblea General de Accionistas del Banco cuenta con un Reglamento Interno que regula los parámetros generales en cuanto al funcionamiento de sus reuniones ordinarias y extraordinarias, establece entre otros su lugar de celebración, la manera en que deben hacerse las convocatorias y documentos que se someterán a consideración en la reunión entre otros. Este reglamento será aplicable a las Entidades de forma transversal.

2.3.1. Funciones

- (i) En relación con el Banco, corresponde a la Asamblea de Accionistas, con el quórum deliberatorio y las mayorías decisorias previstas en los estatutos, ejercer las funciones establecidas en tales documentos y la ley.
- (ii) En relación con las demás Entidades del Grupo, la Asamblea de Accionistas ejercerá las funciones previstas en la ley y en sus estatutos.

- (iii) En materia de Buen Gobierno le competen a las Asambleas Generales de Accionistas de las Entidades entre otras, las siguientes funciones:
 - a. Examinar, aprobar o desaprobar los estados financieros de propósito general, individuales y consolidados cuando fuere el caso, junto con sus notas y la opinión del Revisor Fiscal, con corte a la finalización del respectivo ejercicio.
 - b. Considerar, aprobar o desaprobar el informe de gestión de los Administradores y el informe especial para el caso de configuración de grupo empresarial.
 - c. Remover libremente cualquier empleado o funcionario del Banco cuya designación le corresponda.
- (iv) Autorizar a los Administradores cuando se lo soliciten, previa presentación de la información pertinente, para participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, siempre que no se perjudiquen los intereses del banco.
- (v) Adoptar la decisión de entablar la acción social de responsabilidad contra los administradores, de acuerdo con lo señalado en la ley.

3. Órganos de administración

3.1. Junta Directiva

La Junta Directiva es la principal instancia de Gobierno Corporativo del Banco y es a quien le corresponde definir los lineamientos estratégicos, así como, impulsar políticas que permitan realizar adecuadamente los negocios y una gestión prudente de los riesgos que enfrenta el Banco.

Existe una clara separación entre las responsabilidades de la administración y las responsabilidades de la Junta Directiva, de manera que cada uno actúe dentro del ámbito de sus funciones.

Los Directores, conforme a los estatutos del Banco, durarán en su cargo un periodo de un año y, deberán desempeñar su cargo de buena fe, cumpliendo sus deberes de debido cuidado y lealtad con el Banco, sus accionistas y clientes. Asimismo, los Directores para cumplir con su deber de votar sobre las materias que les sean sometidas deben ejercer su derecho a información a través del Presidente o del Gerente General o de quien haga sus veces. La Junta Directiva podrá requerir al Gerente General de una asesoría externa para conocer de una determinada materia.

Salvo el derecho de información ya indicado, los directores solo podrán actuar y tomar decisiones en reuniones legalmente constituidas.

La remuneración de la Junta Directiva será aprobada anualmente por la Asamblea de Accionistas, y consiste en el pago de honorarios por sesión a los directores independientes. A su vez, la remuneración de los miembros de los distintos Comités del Banco también será determinada y aprobada anualmente por la Asamblea de Accionistas.

El número de miembros de la Junta Directiva es acorde al tamaño del Banco, de tal forma que asegura la protección de los intereses de todos los accionistas, incluyendo a los minoritarios. Su número permite el funcionamiento eficiente y efectivo de la Junta Directiva.

La Junta Directiva sesionará de forma ordinaria una vez al mes. Las sesiones extraordinarias podrán ser citadas por el Presidente de la Junta Directiva, a instancia suya o de uno o más de los Miembros de la Junta Directiva.

Cada uno de los Miembros de la Junta debe asistir a las sesiones de la Junta Directiva, salvo que se vea impedido de hacerlo por una causa justificada, la cual será evaluada por la Junta Directiva del Banco.

Los Miembros de la Junta Directiva están obligados a guardar estricta reserva de los negocios del Banco y de la información de que tomaren conocimiento.

El Presidente del Banco será designado por la Junta Directiva y permanecerá en su cargo mientras no exista un acuerdo en contrario de este órgano.

3.1.1. Funcionamiento

- (i) En el caso del Banco, la Junta Directiva estará conformada por cinco (5) miembros principales, elegidos por la Asamblea de Accionistas, con base en criterios de idoneidad personal y profesional para un adecuado ejercicio de sus funciones de administración y gobierno del Banco.
- (ii) El Presidente del Banco y los Vicepresidentes, pueden nombrarse Miembros de la Junta, pero no podrán ser Presidentes de la Junta Directiva.
- (iii) Teniendo en cuenta la estructura de nuestro Conglomerado, para designar a los nuevos miembros patrimoniales o a sus reemplazos, en caso de vacancia, se propondrá a la Asamblea de Accionistas los candidatos que sean funcionarios de la Alta Gerencia de la Matriz, siempre en cumplimiento del porcentaje de Miembros Independientes requerido por la ley. Los Miembros Independientes serán reemplazados por candidatos que cumplan con los requisitos para ostentar dicho cargo.
- (iv) Para las Entidades, la Junta Directiva estará conformada por cinco (5) miembros principales y por cinco (5) suplentes personales, quienes reemplazarán a aquellos en sus faltas temporales y/o absolutas, todos los anteriores serán elegidos por la Asamblea de Accionistas, con base en criterios de idoneidad personal y profesional para el adecuado ejercicio de sus funciones de administración y gobierno del Banco.
- (v) Tanto para el Banco como para las Entidades la Junta Directiva se reunirá por lo menos una vez por mes, o las veces que sea necesario para el mejor y efectivo desempeño de sus funciones.
- (vi) La Junta Directiva podrá deliberar y tomar decisiones mediante reuniones no presenciales o mediante el sentido del voto por escrito, aplicando para ello lo dispuesto en las normas colombianas.

3.1.2. Principios de actuación de los Directores

Los Miembros de la Junta Directiva o también llamados Directores deberán cumplir con los deberes y obligaciones, inherentes a su cargo, que se contemplen en la Ley, los Estatutos y el Reglamento de Junta Directiva, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- (i) Deber de diligente administración: Consiste en que los Miembros de la Junta Directiva desempeñarán su cargo con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante legal, con lo cual, además de la información que puedan recibir por parte de la Entidad, cada uno de los Miembros de la Junta Directiva, deberá informarse diligentemente sobre la marcha del Banco y dedicar a su cargo el tiempo

y esfuerzo necesarios para desempeñarlo con eficacia. Por lo tanto, los Miembros de la Junta Directiva deberán participar activamente en las reuniones de Junta y de los Comités a los que pertenezcan.

Los Miembros de la Junta Directiva informarán de ser el caso, la existencia de retribuciones acerca de sus restantes obligaciones profesionales con el fin de evitar posibles conflictos de interés.

En desarrollo de este deber, los miembros de la Junta Directiva podrán contratar directamente u ordenarán a la administración la contratación de asesores externos cuando lo consideren necesario para el ejercicio de sus funciones

- (ii) Deber de fidelidad: Los Miembros de la Junta Directiva deberán cumplir los deberes impuestos por la Ley y los Estatutos con fidelidad al interés social, entendido como interés del Banco.
- (iii) Deber de lealtad:
 - a. Los Miembros de la Junta Directiva no podrán utilizar el nombre del Banco, ni invocar su condición de administradores para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
 - b. Ningún Miembro de Junta Directiva podrá realizar, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la Entidad, de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo, cuando la inversión o la operación se hubiera ofrecido al Banco o el mismo tuviera interés en ella, siempre que el Banco no haya desestimado dicha inversión u operación sin mediar influencia de los Miembros de la Junta Directiva. Si el Banco hubiera desestimado dicha inversión u operación, su realización por el Miembro de la Junta Directiva, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, estará además supeditada a la autorización de la Junta Directiva.
 - c. Los Miembros de la Junta Directiva deberán comunicar a la Junta Directiva a la cual pertenecen cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés del Banco. Si el conflicto resultara de una operación con el Banco, el Miembro no podrá realizarla a no ser que la misma Junta Directiva apruebe la operación. En caso de conflicto, el Director afectado se abstendrá de intervenir en la deliberación y decisión sobre la operación a que el conflicto se refiera. En todo caso, las situaciones de conflicto en que se encuentren los Directores serán objeto de información a la Administración.
 - d. Los Miembros de la Junta Directiva deberán comunicar a la Junta cuanto antes, aquellas circunstancias que les afecten y que puedan perjudicar al crédito y reputación del Banco y, en particular, todas las reclamaciones judiciales, administrativas, o de cualquier índole dirigidas en su contra.
 - e. Los Miembros de la Junta Directiva deberán comunicar la participación que tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario objeto o género de actividades al que constituya el objeto social de la Entidad, así como los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización, por cuenta propia o ajena, del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social de la Entidad.
 - f. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.

- (iv) Deber de secreto y sigilo: Los Miembros de la Junta Directiva, aún después de cesar en sus funciones, deberán guardar secreto y sigilo de las informaciones de carácter confidencial, reserva comercial e industrial, estando obligados a guardar reserva de las informaciones, datos, informes o antecedentes que conozcan como consecuencia del ejercicio del cargo, sin que las mismas puedan ser comunicadas a terceros o ser objeto de divulgación cuando pudiera tener consecuencias perjudiciales para el interés social. Se exceptúan del deber de secreto anterior en los supuestos que legalmente estén contemplados en normas colombianas, o cuando la información sea pública.
- (v) Deber de transparencia: Los Miembros de la Junta Directiva deberán abstenerse de realizar, o de sugerir su realización a cualquier persona, de operaciones sobre valores del propio Banco o de las sociedades filiales, asociadas o vinculadas, sobre las que dispongan, por razón de su cargo, de información privilegiada o reservada, en tanto esa información no se dé a conocer públicamente. Finalmente, los Miembros de la Junta Directiva estarán sujetos a las normas que les sean aplicables del Código de Conducta en los Mercados de Valores. Los deberes de lealtad, secreto y transparencia previstos en este artículo serán también aplicables al Secretario de la Junta Directiva (Secretario General del Banco).
- (vi) Deber de no competencia: Los Miembros de la Junta Directiva no podrán explotar el mismo, análogo o complementario objeto social del Banco y/o las Entidades con el fin de poder cumplir fielmente con los intereses sociales.
- (vii) Deber de no uso de los activos sociales: Los Miembros de la Junta Directiva no podrán hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial del Banco y/o las Entidades con fines privados.
- (viii) Existe una clara separación entre las responsabilidades de la administración y las responsabilidades de la Junta Directiva, de manera que cada uno actúe dentro del ámbito de sus atribuciones.
- (ix) El número de miembros de la Junta Directiva es acorde al tamaño del Banco, de tal forma que asegura la protección de los intereses de los accionistas minoritarios. Su número permite el funcionamiento eficiente y efectivo de la Junta Directiva.

3.1.3. Funciones

En relación con el Banco y las Entidades, corresponde a la Junta Directiva ejercer las funciones establecidas en la Ley y en los Estatutos, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- (i) Aprobar el Plan Estratégico del Banco y/o las Entidades.
- (ii) Concretar, supervisar y controlar la ejecución del Plan Estratégico, identificando riesgos y estableciendo mecanismos razonables en la mitigación de estos.
- (iii) Conocer la información y administrarla en procura de la generación de valor a los accionistas, así como en la protección de sus derechos.
- (iv) De ser necesario, y como evidencia de un buen gobierno corporativo, cada Miembro de Junta tiene una función de tutor, la cual se hará en función de hallazgos o aspectos de interés en áreas específicas o relevantes para el adecuado desarrollo del plan estratégico. La Junta diseñará la manera de aproximarse y abordar los temas, siempre con contactos personales con los responsables de área.

- (v) Aprobar, supervisar y asegurar la implementación del Marco de Apetito de Riesgo (MAR), así como la divulgación de la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR).

En materia de Buen Gobierno le competen las siguientes funciones:

- (i) Disponer cuando lo considere oportuno, la formación de Comités, integrados por el número de miembros que determine y señalarles sus funciones.
- (ii) Junto con los demás Administradores, presentar anualmente a la Asamblea de Accionistas los Estados Financieros de propósito general, individuales y consolidados, cuando fuere del caso, así como un informe de gestión y otro especial cuando se configure un grupo empresarial, y un Proyecto de Distribución de Utilidades.
- (iii) Aprobar y modificar el Código de Buen Gobierno.
- (iv) Tomar las medidas que sean necesarias para el Buen Gobierno del Banco tales como: (a) Fijar procedimientos que permitan la evaluación del personal; (b) Adoptar las normas tendientes a evitar o manejar adecuadamente los conflictos de interés; (c) Suministrar junto con los estados financieros de fin de ejercicio o cuando lo considere conveniente, información relacionada con los principales riesgos de la sociedad; (d) Atender en debida forma las solicitudes que con relación a la buena marcha de la sociedad les formulen los accionistas y sus inversionistas; (e) Velar porque las actividades de control interno se desarrollen en forma oportuna; (f) Tomar las medidas necesarias para asegurar un tratamiento equitativo entre los accionistas e inversionistas de la entidad; (g) Establecer los mecanismos y condiciones bajo los cuales los accionistas y demás inversionistas, encarguen a su costo y bajo su responsabilidad, auditorías especializadas. Para estos efectos la Junta Directiva, por lo menos una vez al año, deberá evaluar el cumplimiento de las normas implantadas para el Buen Gobierno de la entidad.
- (v) En el caso del Banco la Junta Directiva con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Resolución 116 del 27 de febrero de 2000 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera general ha instruido a la Administración y por intermedio de ésta a los funcionarios responsables de la verificación del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos en la norma citada, para que cumplan con las medidas apropiadas para garantizar la participación efectiva y equitativa de todos los accionistas y el ejercicio de sus derechos políticos, evitando incurrir en las conductas que contraríen los artículos 184 y 185 del Código de Comercio y el artículo 23 de la Ley 222 de 1995.
- (vi) En materia de ética y transparencia, la Junta Directiva del Banco y las Entidades promoverán un comportamiento ético y transparente de conformidad con los principios y lineamientos establecidos en el Código de Conducta.
- (vii) Cuando ante las salvedades y/o párrafos de énfasis del Revisor Fiscal, la Junta Directiva considera que deba mantener su criterio, esta posición será adecuadamente explicada y justificada mediante un informe escrito a la Asamblea General, concretando el contenido y el alcance de la discrepancia.
- (viii) Nombrar y remover libremente al Presidente del Banco, a los Vicepresidentes y a los Representantes Legales para Efectos Judiciales y Administrativos.

En materia de Control Interno le corresponde:

- (i) Participar activamente en la planeación estratégica de la entidad, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.
- (ii) Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el Sistema de Control Interno (SCI), con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
- (iii) Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los Administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.
- (iv) Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- (v) Analizar el proceso de gestión de riesgo existente y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.
- (vi) Designar a los Directivos de las áreas encargadas del SCI y de la gestión de riesgos, salvo que el régimen aplicable a la respectiva entidad o sus estatutos establezcan una instancia diferente para el efecto.
- (vii) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- (viii) Conocer los informes relevantes respecto del SCI que sean presentados por los diferentes órganos de control o supervisión e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a que haya lugar.
- (ix) Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para contar con la ilustración suficiente para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.
- (x) Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- (xi) Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.
- (xii) Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias a través de informes periódicos que le presente el Comité de Auditoría, sobre la gestión de riesgos en la entidad y las medidas adoptadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes, por lo menos cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente.
- (xiii) Evaluar las recomendaciones relevantes sobre el SCI que formulen el Comité de Auditoría y los otros órganos de control interno y externos, adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- (xiv) Analizar los informes que presente el oficial de cumplimiento respecto de las labores realizadas para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, evaluar la efectividad de los controles implementados y de las recomendaciones formuladas para su mejoramiento.

- (xv) Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la Asamblea de Accionistas o máximo órgano social, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Auditoría.
- (xvi) Presentar al final de cada ejercicio a la Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular.

3.1.4. Independencia de la Junta Directiva

En atención a que este Código aplica tanto para el Banco como para las Entidades, es importante tener en cuenta que las normas de independencia de la Junta Directiva son diferentes para aquellas entidades que no son emisores de valores y para los que sí lo son. Tratándose de entidades que no son emisores de valores, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el:

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Código de Comercio

De acuerdo con la ley, la Junta Directiva no podrá estar integrada por número de miembros principales y suplentes vinculados laboralmente a la Entidad que puedan conformar por sí mismos la mayoría necesaria para adoptar cualquier decisión.

Asimismo, no podrá haber en la Junta Directiva una mayoría cualquiera formada con personas ligadas entre sí por matrimonio o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad o primero civil.

Por otra parte, no podrán ser miembros de la Junta Directiva quienes ejerzan o hayan ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo, funciones de inspección y vigilancia o control en la Superintendencia Financiera relacionadas directamente con la actividad de la Entidad; quienes tengan litigio pendiente con la entidad, o quienes se hayan desempeñado como Revisor Fiscal, Auditor Interno o Defensor del Consumidor Financiero de la entidad durante el año anterior.

Finalmente, en las sociedades por acciones, ninguna persona podrá designarse como miembro de Junta Directiva en más de cinco (5) sociedades.

Ahora bien, tratándose de entidades que son emisores de valores, deberá tenerse en cuenta, además de las normas ya mencionadas, lo establecido en la:

Ley de Valores

Para los efectos de la mencionada ley, se entenderá por independiente, aquella persona que en ningún caso sea:

- (i) Empleado o directivo del emisor o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- (ii) Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la Entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de esta.

- (iii) Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la Entidad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- (iv) Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de la Entidad. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
- (v) Administrador de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal de la Entidad.
- (vi) Persona que reciba de la Entidad alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

De conformidad con las normas que rigen la materia, en relación con el Banco, cuando menos el veinticinco por ciento (25%) deberán ser Directores independientes.

Políticas internas del Grupo

Para efectos del presente código, no ostentará la calidad de Independiente aquella persona cuyo cónyuge o compañero permanente sea o haya sido directivo del Banco y/o las Entidades, durante el año inmediatamente anterior a la designación.

3.2. Comités

En desarrollo de lo establecido en las disposiciones vigentes y las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, la Junta Directiva del Banco y las Entidades han establecido los siguientes Comités:

A. El Banco

3.2.1. Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva

La Junta Directiva apoya sus funciones en diferentes comités, en los cuales participan uno o más miembros de la Junta Directiva. Éstos se denominan Comités de la Junta Directiva. Su función es garantizar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia, en aras de la sostenibilidad y beneficio de todos los interesados, velando por una gestión eficaz y eficiente de los recursos, que garantice independencia y objetividad en las decisiones. Los Comités apoyan a la Junta Directiva en sus funciones conforme la competencia definida para cada uno de ellos. Deben velar por la veracidad e integridad de los estados financieros, la suficiencia de los sistemas de control y modelos internos, en la gestión y definición del apetito de riesgos en general y en la aprobación de las políticas y criterios de administración y gestión de riesgos del Banco.

Para el adecuado funcionamiento de los Comités, los miembros no serán parte de Comités que tengan funciones contrapuestas, con el fin de evitar conflictos de interés. Son contrapuestas para estos efectos las tareas propias de la gestión con aquellas de supervisión o control.

Los integrantes y asistentes a estos Comités no podrán usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio del Banco, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento debido a su cargo. Asimismo, estarán obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios del Banco y de la información a que tengan acceso debido a su cargo, que no se haya divulgado oficialmente.

Los integrantes de los diversos Comités de la Junta Directiva y quienes asistan a sus sesiones deberán abstenerse de votar respecto de todas aquellas materias en las cuales pudiesen estar expuestos a un conflicto de interés, sea por expresa disposición legal o bien por estar afectos a alguna circunstancia que de cualquier modo limite o restrinja su independencia e imparcialidad respecto de las materias sometidas a su conocimiento.

Todos los Comités de la Junta Directiva deben contar con estatutos que contengan al menos sus objetivos, roles, facultades, reglas de funcionamiento y su vinculación con el resto de los Comités, Comisiones y con la Junta Directiva. Se mantendrán actas de las sesiones de estos Comités para dejar constancia de las materias tratadas y los acuerdos adoptados.

La administración superior del Banco, a nivel ejecutivo, estará organizada en Comisiones Superiores y en Comisiones de Gestión.

Las Comisiones Superiores recomiendan la aprobación de políticas a la Junta Directiva, y tienen por objeto conducir la estrategia del Banco e identificar y gestionar los principales riesgos.

Las Comisiones de Gestión constituyen instancias de información, seguimiento y coordinación internas del Banco.

Estructura general de Gobierno Corporativo

Tipo	Función	Facultades
Comités de la Junta Directiva	Apoyan a la Junta Directiva en sus funciones conforme la competencia definida para cada uno de ellos. Su función consiste en velar por la veracidad e integridad de los estados financieros, la suficiencia de los sistemas de control y modelos internos, en la gestión y definición del apetito de riesgos en general y en la aprobación de las políticas y criterios de administración y gestión de riesgos del Banco.	✓ Deben tener estatutos aprobados por la Junta Directiva. ✓ Pueden ser resolutivas o consultivas. ✓ Deben tener actas o minutas
Comisiones de la Administración		
Comisiones Superiores	Recomiendan la aprobación de políticas a la Junta Directiva. Tienen por objeto conducir la estrategia del Banco e identificar y gestionar los principales riesgos.	✓ Pueden ser creadas por la Junta Directiva o la Comisión Superior Ejecutiva. ✓ Si la Comisión Superior es responsable de asuntos o materias cubiertas por una Política del Banco, sus estatutos deben estar contemplados en la respectiva Política.

		✓ Son resolutivas. ✓ Deben tener actas o minutas que incluyan asistentes, horario de inicio y término y descripción de materias tratadas y de acuerdos adoptados. ✓ Estas actas o minutas estarán a disposición de las Entidades Gubernamentales que los requieran.
Comisiones de Gestión	Constituyen instancias de información, seguimiento y coordinación internas del Banco.	✓ Son creadas por decisión de la Comisión Superior Ejecutiva. ✓ No requieren estatutos propios.

Los Comités de apoyo a la Junta Directiva, son:

- (i) Comité de Auditoría
- (ii) Comité de Remuneración y Talento
- (iii) Comité de Riesgo Colombia – Panamá
- (iv) Comité de Gobierno Corporativo

Estos Comités a solicitud de la Junta Directiva rendirán un informe de sus conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, estos Comités podrán, si así lo requieren, obtener el apoyo puntual o de forma permanente de los miembros de la Alta Gerencia del Banco con experiencia sobre las materias de su competencia y/o de expertos externos.

Los integrantes y asistentes a estos Comités no podrán usar en beneficio propio o de terceros relacionados, y en perjuicio del Banco, las oportunidades comerciales de que tuvieren conocimiento debido a su cargo. Asimismo, estarán obligados a guardar estricta reserva respecto de los negocios del Banco y de la información a que tengan acceso debido a su cargo, que no se haya divulgado oficialmente.

3.2.1.1. Comité de Auditoría

- (i) **Composición:** Conforme a lo previsto en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, este Comité deberá estar conformado por mínimo tres (3) Miembros de la Junta Directiva o por un número mayor si la Junta Directiva así lo decide, debiendo ostentar en el caso del Banco la mayoría de los Miembros de la Junta Directiva la calidad de independientes.

En todo caso, las citaciones a las reuniones del Comité de Auditoría se darán a conocer a los demás Miembros de la Junta Directiva para que asistan si lo consideran oportuno.

La designación de los Miembros del Comité de Auditoría se hará por períodos de dos (2) años, salvo que el Director designado no sea reelegido como Miembro de la Junta Directiva, en cuyo caso se proveerá su reemplazo.

Corresponderá a la misma Junta Directiva designar los Miembros que integran el Comité de Auditoría. A su vez, este último determinará la necesidad de citar a funcionarios de la Entidad, al Revisor Fiscal o al Auditor Interno, o a quien haga sus veces o a personal de las Entidades para revisar temas de su competencia. El Comité de Auditoría podrá tener un asesor permanente nombrado por la Junta Directiva, caso en el cual el mismo asistirá con voz, pero sin voto.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia del Comité estará a cargo del Miembro que sea elegido en este. El Secretario del Comité de Auditoría será designado por los miembros del Comité.
- (iii) **Funciones:** Entre otros, el Comité se encargará de los distintos aspectos que involucran la aplicación, y funcionamiento de los controles internos del Banco, vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos, reforzar la función de la Auditoría interna del Banco, aprobar el presupuesto, la estructura de la Auditoría y proponer a la Junta Directiva el nombramiento del Contralor, así como coordinar las tareas de la Contraloría (Auditoría) Interna y la Revisoría Fiscal.
- (iv) Además de las funciones establecidas en la ley, en especial en la Circular Básica Jurídica, el Comité deberá cumplir con aquellas incorporadas en el Reglamento que regula su funcionamiento.
- (v) **Periodicidad:** El Comité se reunirá por lo menos una vez cada trimestre calendario o con mayor frecuencia, si así lo establece el Comité.
- (vi) **Reglamento:** El Comité tendrá un reglamento para su funcionamiento, el cual deberá ser aprobado por la Junta Directiva.

3.2.1.2. Comité de Remuneración y Talento

Este Comité apoyará a la Junta Directiva en la asesoría y tendrá derecho a hacer recomendaciones no vinculantes a la Junta Directiva en relación con la remuneración de los administradores.

El Comité se constituirá como un órgano principalmente asesor y consultivo en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la gestión de personas y la administración de los recursos humanos del banco.

- (i) **Composición:** Estará compuesto por tres miembros designados por la Junta Directiva.

Asimismo, integrarán el Comité los invitados permanentes que determine el Comité y que sean elegidos por éste.

Podrán participar en el Comité, en carácter de invitados las personas que determine el mismo Comité y sean convocados para el tratamiento de temas específicos. Los invitados, sean permanentes o esporádicos, tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en el Comité no se considerará para efectos de quórum.

El Comité tendrá un Presidente, que será elegido por la misma Junta Directiva y un Secretario, que será designado por el propio Comité.

- (ii) **Periodicidad:** Este Comité se reunirá cuando estime pertinente mínimo una vez al año y de lo tratado en el Comité se dejará constancia en un acta.
- (iii) **Funciones:** El Comité tendrá las siguientes facultades y deberes:
 - a. Determinar un proceso objetivo para recomendar el nombramiento de la Alta Gerencia del Banco y sus sucesores, sobre la base de normas internacionales basadas en el mérito, la promoción interna, trayectoria profesional y experiencia en la industria y jurisdicción específica pertinentes.
 - b. Revisar, proponer y aprobar políticas y mecanismos de evaluación, remuneración e incentivos de largo plazo.
 - c. Ejercer una función de asesoramiento en relación con la administración de la Alta Gerencia y el derecho de hacer recomendaciones no vinculantes a la Junta Directiva en relación con la remuneración, los hitos que se han de alcanzar y la evaluación del Presidente y otros altos ejecutivos.
 - d. Autorizar propuestas de ajuste de remuneración para la Alta Gerencia.

3.2.1.3. Comité de Riesgo Colombia – Panamá

El Comité de Riesgo es creado como un órgano de apoyo a la Junta Directiva en la definición del apetito de riesgos y el marco de políticas generales que permitan una adecuada alineación con la estrategia global del Banco. Evaluar los niveles de capital y liquidez e informar a la Junta Directiva los principales resultados y emitir las correspondientes recomendaciones cuando resulte necesario.

- (i) **Composición:** Cinco miembros designados por la Junta Directiva del Banco, incluyendo un miembro independiente.
- (ii) **Presidente y Secretario:** El Comité tendrá un Presidente, que será elegido por la misma Junta Directiva y un Secretario, que será designado por el propio Comité.
- (iii) **Funciones:**
 - a. Asistir a la Junta Directiva en las decisiones relativas al apetito de riesgo en materia de capital, liquidez, resultados, riesgo operacional y reputación, asegurando que estos aspectos están alineados con la estrategia, incluyendo niveles aceptables de capital y liquidez y tipos de riesgos a los cuales el Banco está expuesto, como también límites para cada tipo de riesgo, tolerancia para volatilidad de resultados y concentración de riesgo, y en general, lineamientos y guías acerca de la tolerancia de riesgos que pueden impactar la reputación y marca del Banco.
 - b. Supervisar la gestión del riesgo y controlar las actividades con el fin de asegurar su sustentabilidad conforme los niveles de riesgo determinados, la complejidad de las operaciones y el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
 - c. Revisar y aprobar las políticas y estrategias para gestión del capital y establecer mecanismos y procedimientos dirigidos a mantener el capital en consistencia con los riesgos asumidos; y
 - d. Promover la mejora de la Cultura de Riesgo del Banco.

- e. Asesorar a la Junta Directiva sobre las operaciones, eventos o actividades, incluida la incursión en nuevos mercados, que puedan (i) afectar la exposición y perfil de riesgos de la entidad, (ii) constituir desviaciones frente al plan de negocio, apetito de riesgo y límites internos y regulatorios o (iii) comprometer la viabilidad del negocio.
- f. Revisar las políticas del SIAR al menos una vez al año y proponer a la Junta Directiva para su respectiva aprobación los ajustes correspondientes.
- g. Asesorar a la Junta Directiva sobre el estado de la cultura de riesgo en la entidad.
- h. Evaluar la idoneidad del plan de continuidad del negocio y los planes de contingencia.
- i. Informar a la Junta Directiva su análisis del resultado de los reportes mensuales recibidos de quien(es) desarrolle(n) la función de gestión de riesgos.

Las definiciones de este Comité se elevarán a consideración de la Junta Directiva en las materias de competencia de esta última.

- (iv) **Periodicidad:** El Comité se reunirá de manera trimestral o a solicitud.

3.2.1.4. Comité de Gobierno Corporativo

- (i) Composición: Estará compuesto por dos miembros de la Junta Directiva.
- (ii) **Presidente y Secretario:** El Comité tendrá un Presidente, que será elegido por la misma Junta Directiva y un Secretario, que será designado por el propio Comité.
- (iii) **Funciones:** Es el órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva en la gestión con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, y el cumplimiento de las políticas establecidas en esta materia. Este Comité apoyará la Junta Directiva con las siguientes funciones:
 - a. Propender porque los accionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información del Banco que deba revelarse.
 - b. Aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo con destino a la Asamblea de Accionistas.
 - c. Revisar y evaluar el cumplimiento de las responsabilidades de la Junta Directiva, así como la manera en que ésta dio cumplimiento a sus deberes durante el periodo. Como constancia de ello, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se dará cuenta de la realización de las sesiones, de la asistencia de los directores a las reuniones y del cumplimiento de la agenda anual aprobada. Esta constancia se extenderá a las Juntas Directivas de las filiales.
 - d. Monitorear las negociaciones realizadas por miembros de la Junta con acciones emitidas por la entidad o por otras entidades del mismo grupo.
 - e. Coordinar el proceso de inducción de los nuevos miembros de la Junta Directiva y promover la capacitación y actualización de estos en temas que tengan relación con las competencias de la Junta Directiva.

- f. Estudiar las propuestas de reforma a los Estatutos y código de Gobierno Corporativo que tengan relación con el buen gobierno de la sociedad y presentar las modificaciones, actualizaciones y derogatorias de las disposiciones relacionadas con el Gobierno Corporativo.
 - g. Conocer de las actuaciones relacionadas con conductas de los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad que puedan ser contrarias a lo dispuesto en los Estatutos, el Reglamento de la Junta Directiva y demás reglamentos.
- (iv) **Periodicidad:** El Comité celebrará sesiones ordinarias anualmente y extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente, la mayoría de los miembros del Comité o el Presidente de la Junta Directiva.
- (v) **Reglamento:** El Comité se regirá por lo dispuesto en este Código y sus estatutos.

3.2.2. Comisiones Superiores de la Administración

De otra parte, y sin que signifique delegación alguna, la Junta Directiva ha decidido establecer las siguientes Comisiones Superiores, los cuales también revisarán, si así lo consideran, los temas del caso respecto a las Filiales del Banco. Estas comisiones superiores deberán rendir un informe a la Junta Directiva cuando ésta lo considere necesario.

Las Comisiones Superiores de la Administración, son:

- (i) Comisión Superior Ejecutiva (CSE)
- (ii) Comisión Superior de Crédito
- (iii) Comisión Superior de Riesgo de Crédito
- (iv) Comisión Superior de Riesgo Operacional (CRO)
- (v) Comisión Superior de Ética y Cumplimiento (CSEC)
- (vi) Comisión Superior de Prevención al Lavado de Activos (CPLAFT)
- (vii) Comisión Superior de Productos y Suitability (CSPS)
- (viii) Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados (ALCO)
- (ix) Comisión Superior de Seguridad Digital y Prevención de Fraudes (Ciber)
- (x) Comisión Superior de Gestión de Capital (CSGC)
- (xi) Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad
- (xii) Comisión Superior de Tecnología y Canales
- (xiii) Comisión Superior de Transformación

3.2.2.1. Comisión Superior Ejecutiva (CE)

- (i) **Miembros:** La conformación de la Comisión Superior Ejecutiva estará integrada por el Presidente y sus reportes directos que tengan la calidad de Vicepresidentes.
- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:** La Comisión Superior Ejecutiva es el órgano ejecutivo que constituye la instancia máxima de la administración gerencial del Banco, cuya composición es definida por la Junta Directiva del Banco:
 - a. Implementar las directrices propuestas o resueltas por la Junta Directiva del Banco;
 - b. Conducir la estrategia del Banco relacionada a los negocios, operaciones, productos y servicios del Banco;
 - c. Realizar la mejor asignación y gestión de los recursos financieros, operacionales y humanos del Banco;
 - d. Monitorear los riesgos a los cuales el Banco está expuesto (de mercado, de crédito, operacional, de ciberseguridad, capital, reputacional, etc.); y
 - e. Conducir al Banco en busca de la creación de valor en el largo plazo y satisfacción de clientes
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá preferentemente en forma semanal, conforme reuniones que serán realizadas conforme un calendario establecido por el Presidente del Banco, no obstante, lo anterior, el Presidente podrá suspender una o más sesiones en caso de estimarlo necesario. Asimismo, la CE podrá realizar reuniones extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento, el cual constituye un anexo del presente Código.

3.2.2.2. Comisión Superior de Crédito

- (i) **Composición:** La Comisión estará integrada por el Presidente, el Gerente Corporativo de Riesgos Chile, el Gerente de Crédito Banca Mayorista Chile y el Vicepresidente de Riesgos.

La Comisión será presidida por el Gerente Corporativo de Riesgos Chile. En su ausencia o impedimento, presidirá el Vicepresidente de Riesgos.

Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados las personas que determine el Presidente o la misma Comisión. Los invitados permanentes serán el Vicepresidente de Banca Mayorista, el Gerente de Crédito Mayorista y la Vicepresidencia Jurídica, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente, que será el Gerente Corporativo de Riesgos Chile y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.

- (iii) **Funciones:** Resolver las operaciones y materias sometidas a su conocimiento, bajo los límites y procedimientos definidos, asegurando la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito vigentes definidas por el Banco:
- a. Establecer los límites y procedimientos de la Política de Crédito de Itaú Colombia y sus filiales y establecer aprobaciones de excepciones para decisiones financieras sobre ciertos montos a ser definidos por la Comisión.
 - b. Conocer, evaluar y resolver las operaciones crediticias en general que fueren presentadas por las Áreas de Crédito o por las Áreas Comerciales, que sean de competencia de la Comisión, conforme los niveles de alzada definidos por aquel.
 - c. Cuando corresponda, presentar las operaciones para aprobación o ratificación de la Junta Directiva.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión celebrará sesiones habitualmente, en forma semanal, y extraordinariamente cuando así lo requiera su Presidente, o dos de sus miembros, debido a necesidades especiales del negocio que lo hagan necesario o impostergable.

Se informarán a la Junta Directiva las operaciones aprobadas cuyo monto sea superior a \$50 mil millones para el conocimiento de esta y para, con base en ello y los informes de la Comisión Superior de Riesgo de Crédito, considerar modificaciones o ajustes a las políticas de crédito del Banco.

3.2.2.3. Comisión Superior de Riesgo de Crédito

- (i) **Composición:** Estará compuesta por el Presidente del Banco, el Gerente Corporativo de Riesgo Chile y el Vicepresidente de Riesgos.
- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente, que será elegido por la misma Junta Directiva y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:**
- a. Análisis de la evolución de los riesgos y retornos de las carteras de crédito del Banco, en base a los reportes de control, monitoreo y cobertura establecidos por esta Comisión.
 - b. Analizar la morosidad por segmento y producto, costo de crédito, concentraciones, evolución de la cobranza y comportamientos de las cosechas.
 - c. Análisis, evolución y comparación de los riesgos respecto del mercado.
 - d. Monitorear e informar a sus miembros respecto al cumplimiento de los límites de concentración de cartera establecidos por la Junta Directiva o por esta Comisión.
 - e. Dar a conocer a sus integrantes sobre el cumplimiento de las políticas de crédito definidas para las distintas bancas/segmentos de negocio.
 - f. Informar a sus miembros de las principales iniciativas de la industria en esta materia.

- g. Informar sobre los principales riesgos – especialmente los regulatorios y macroeconómicos – que puedan impactar estas materias.
 - h. Analizar los estatus de los principales proyectos en ejecución y cualquier otra materia relevante que pueda afectar la evolución y gestión de los portafolios del banco.
 - i. Monitorear y analizar a la competencia y los movimientos de sus principales actores.
 - j. Identificar los principales riesgos vinculados a la gestión del riesgo – retorno del Banco.
 - k. Definir los planes de acción respecto de la gestión de los distintos portafolios del Banco.
 - l. Aprobar las políticas o modificaciones a las mismas, procedimientos y procesos en materias que estén dentro del ámbito de su competencia, sin perjuicio de la aprobación de la Junta Directiva en los casos pertinentes.
 - m. Monitorear los estándares de apetito por riesgo para los distintos segmentos y productos.
 - n. Velar por el correcto cumplimiento a las políticas de Riesgo de Crédito vigentes en Itaú, generando planes de acción frente a eventuales correcciones o mejoras en el cumplimiento e implementación de estas. Aprobar los lineamientos relacionados a metodologías de riesgo de crédito, con posterioridad a su sanción en la instancia correspondiente y previo a su presentación a la Junta Directiva del Banco (si corresponde).
 - o. Aprobar modificaciones a modelos existentes o nuevos modelos de riesgo de crédito y previo a su presentación a la Junta Directiva (si corresponde).
- (iv) **Periodicidad:** Se reunirá con frecuencia mensual, no obstante, el Presidente podrá suspender una o más sesiones en caso de estimarlo necesario. Lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 9 sesiones ordinarias en el año.
- (v) **Reglamento:** La Comisión se regirá por lo dispuesto en este Código y sus estatutos.

3.2.2.4. Comisión Superior de Riesgo Operacional

- (i) **Miembros:** La Comisión estará integrada por el Presidente, los Vicepresidentes y el Gerente de Riesgo Operacional.
- Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados permanentes, el Gerente Corporativo de Riesgos Chile, el Vicepresidente de Auditoría Interna, el Gerente Corporativo de Auditoría Chile y el Gerente de Riesgo Operacional Chile, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos del quórum.
- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones:
- a. Presentar para aprobación de la Junta Directiva las políticas de administración de los riesgos operacionales.

- b. Informar a la Junta Directiva del cumplimiento de la estrategia del Banco para la administración del riesgo operacional, proveedores críticos y continuidad operativa.
- c. Informar sobre materias de interés en el proceso de monitoreo de controles internos y continuidad operativa, proyectos de negocios, proveedores críticos, autoevaluación corporativa y cualquier materia que la Comisión o algunos de sus miembros estime presentar.
- d. Aprobar el plan anual y eventuales modificaciones para la administración del riesgo operacional y Continuidad de Negocio.
- e. Promover la difusión y capacitación de los colaboradores del Banco acerca de las obligaciones y responsabilidades que, en materia de riesgo operacional y continuidad del negocio, que impone la legislación vigente y la normativa reglamentaria, interna y externa.
- f. Conocer de los nuevos cambios regulatorios y de su implementación relacionados con la función de riesgo operacional de la entidad.
- g. Conocer de las Políticas Corporativas y su nivel de cumplimiento. En caso de corresponder, aprobar o rechazar los planes de acción que surjan del análisis de estas.
- h. Revisar y analizar los principales Riesgos Operacionales Corporativos del Banco definiendo aquellos que sean críticos.
- i. Evaluar, conocer y proponer cambios en la política y metodología de Riesgo Operacional.
- j. Canalizar y definir a los responsables de la implementación de temas propios del riesgo operacional y específicamente de los requerimientos de entidades regulatorias.
- k. Monitorear que la Gerencia de Riesgo Operacional revele los riesgos, participe en el diseño de establecimientos de controles en el desarrollo del proyecto que permitan verificar la participación de todos los responsables y posteriormente certificar la correcta aplicación de los requerimientos antes de su implementación y puesta en producción.
- l. Pronunciarse sobre materias de su competencia de Basilea, en coordinación con el proyecto del Banco sobre esta importante disposición.
- m. Revisar estado de avances de proyectos que tengan relación con procesos críticos.
- n. Definir necesidad de contratación de asesorías en materias de su competencia.
- o. Informarse acerca de la aplicación de las regulaciones y de la operatoria y sus riesgos, tanto del Banco como de sus sociedades filiales.
- p. Disponer revisiones especiales a determinados sistemas o procesos.
- q. Realizar un seguimiento al cumplimiento de los planes de acción acordados.
- r. Toma de conocimiento, sesión y decisión, sobre la gestión y monitoreo relacionado con las externalizaciones, ejecutadas por proveedores críticos y relevantes

- s. Cualquier situación que, a juicio de la Comisión, amerite su intervención.
- t. Aprobación de las metodologías, normas y procedimientos de la gestión de Riesgo Operacional
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia mensual, no obstante, lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 9 sesiones ordinarias en el año.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.5. Comisión Superior de Ética y Cumplimiento

- (i) **Miembros:** La conformación de la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento será:

- a. Presidente
- b. Vicepresidente de Gestión Humana
- c. Vicepresidente Jurídico
- d. Vicepresidente de Riesgo
- e. Vicepresidente de Cumplimiento

Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados, el Vicepresidente de Auditoría Interna y el Gerente de Cumplimiento Chile o su delegado, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:** Las principales funciones y responsabilidades de la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento son las siguientes:
 - a. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los Códigos de Ética, Conducta y demás políticas complementarias.
 - b. Dictar instrucciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en los Códigos de Ética y Conducta.
 - c. La interpretación, gestión y supervisión de las normas de actuación contenidas en los Códigos de Conducta y la resolución de los conflictos que su aplicación pudiera plantear.
 - d. Aprobar directrices y criterios del Gobierno de Denuncias y los relativos al cumplimiento de las Políticas de Ética y Conducta.
 - e. Conocimiento de los indicadores de gestión y riesgos de denuncias realizadas por la Comisión de Ética y Fraudes.

- f. Tomar conocimiento y/o pronunciarse respecto de las medidas adoptadas y compromisos asumidos por la línea / jefatura de nivel gerencial responsable del área en la cual se origina el problema/denuncia.
- g. Aplicar sanciones, que a su criterio correspondan, a la línea / jefatura responsable cuando éstos no den cumplimiento a los compromisos asumidos para la resolución de los problemas/denuncias.
- h. Aplicar las sanciones pertinentes y razonables en base a los antecedentes de la investigación, según lo establecido en la Normatividad Interna de Gestión y Actuación de Denuncias.
- i. Velar por que la investigación se lleve a cabo de acuerdo con principios de reserva y debido proceso.
- j. Tomar conocimiento y decidir en los casos correspondientes que involucren a la Alta Administración (presidente, vicepresidentes y Directores).
- k. Velar por el cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Cumplimiento Normativo.
- l. Conocer y/o pronunciarse respecto de las medidas adoptadas y compromisos asumidos por la línea o jefatura de nivel gerencial responsable del área en la cual se origina el problema o denuncia.
- m. Solicitar a quien estime conveniente, la participación, documentación y/o información necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- n. Tomar conocimiento de la labor desarrollada por el área de Ética, Conducta y Cumplimiento Normativo en las materias dentro de su alcance.
- o. Aprobar las modificaciones y/o actualizaciones de los Códigos de Ética y Conducta, e Inversiones Personales, Modelo de Cumplimiento Normativo y cualquier otro documento relativo a su ámbito de acción.
- p. Instar que se provea al área de Ética, Conducta y Cumplimiento Normativo de las facultades, recursos y medios suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.
- q. Conocer respecto al proceso de creación, modificación y aprobación de políticas corporativas y/o normativa interna, respecto al Gobierno de Políticas.
- r. Tomar conocimiento de los requerimientos del regulador en la materia.
- s. Tomar conocimiento de las gestiones y actividades realizadas el área de Ética, Conducta y Cumplimiento Normativo y/o del Oficial de Cumplimiento en materias de regulación normativa.
- t. Adoptar las medidas necesarias para divulgar la cultura, mantener los indicadores de riesgo en niveles aceptables y hacer cumplir las normas o estándares éticos adoptados.
- u. Informar las actividades y gestiones de la Comisión a la Junta Directiva, a requerimiento de éste.

- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia bimestral, no obstante, lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 5 sesiones ordinarias en el año.

3.2.2.6. Comisión Superior de Prevención al Lavado de Activos (CPLAFT)

- (i) **Miembros:** La conformación de la Comisión estará integrada por el Presidente, el Vicepresidente de Riesgos, el Vicepresidente Jurídico, el Vicepresidente de Banca Mayorista, el Vicepresidente de Banca Minorista, y el Vicepresidente de Cumplimiento.

Podrán participar de la Comisión en carácter de invitados permanentes, el Gerente de AML & Compliance Chile, el Vicepresidente de Auditoría Interna y el Vicepresidente DOTT, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y tendrá Secretario, que será el Gerente de Riesgos LA/FT de la Vicepresidencia de Cumplimiento.

- (iii) **Funciones:** El objeto de esta Comisión será:

- a. Planificar, coordinar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las políticas y procedimientos definidas por Itaú Colombia, relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.
- b. Tomar conocimiento de la labor desarrollada por la Vicepresidencia de Cumplimiento y de la gestión de riesgos LA/FT, así como también designar o dar instrucciones a las personas que deban cumplir funciones específicas sobre esta materia.
- c. Velar por el cumplimiento de la Circular Básica Jurídica – Parte I – Título IV – Capítulo IV, Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT, lo establecido en los arts. 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero “EOSF” y promover la consonancia con los estándares internacionales sobre la materia, especialmente los proferidos por el GAFI – GAFILAT.
- d. Tomar conocimiento del diseño del plan de capacitación anual y por indicación de SARLAFT, así como el nivel de cumplimiento a su ejecución, así como también promover la información y actividades de capacitación a los colaboradores del Banco en estas materias.
- e. Conocer los resultados de los informes por parte de la Auditoría interna y la Revisoría fiscal sobre el funcionamiento del SARLAFT en el Banco, así como conocer los planes de acción y hacer seguimiento a las actuaciones, funcionamiento adecuado y resolución de los hallazgos u observaciones a problemática identificadas sobre las políticas, procedimientos y controles al SARLAFT.
- f. Determinar las acciones a seguir sobre casos especiales colocados a consideración y aprobación de la Comisión dentro del marco de la Ley. Aquellas operaciones que sean consideradas como sospechosas, se informarán a la Unidad de Análisis Financiero, conforme a los procedimientos existentes.
- g. Conocer y aprobar las medidas de control existentes en materias de prevención de Lavado de Activos, de los delitos asociados y del Financiamiento del Terrorismo.

- h. Instar que se provea al Oficial de Cumplimiento de las facultades, recursos y medios suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.
 - i. Proponer para aprobación de la Junta Directiva las políticas y procedimientos a implementar o actualizar sobre el SARLAFT.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia mensual, no obstante, lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 9 sesiones ordinarias en el año.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.7. Comisión Superior de Productos y Suitability (CSPS)

- (i) **Miembros:** La Comisión estará integrada por el Presidente y los Vicepresidentes, Gerentes Generales de las Filiales, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Crédito y Gerente de Contabilidad.

Podrá participar de la Comisión en carácter de invitado permanente el Gerente de Riesgo Operacional Chile, quien tendrá derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.

- (iii) **Funciones:** Tendrá las siguientes funciones:

- a. Tendrá la facultad de aprobar la realización de ciertos testeos o funcionalidades antes de ser aprobadas por la Junta Directiva
- b. Delegar la responsabilidad de aprobación por un determinado tiempo para aquellas iniciativas que tengan un gobierno de aprobación determinado. Asimismo, solicitará en forma semestral que estos gobiernos den cuenta del avance de estas iniciativas.
- c. Aprobar, rechazar y/o solicitar modificaciones a las iniciativas que lleguen para su aprobación.
- d. En caso de rechazo de un producto y/o iniciativa, deberá informar fundadamente las razones.
- e. Solicitar modificaciones para los productos existentes a las áreas responsables, en función de modificaciones fiscales, contables, legales, de sistemas, etc., en conformidad con las competencias de los diferentes sectores evaluadores.
- f. Recomendar, en caso de ser necesario, la evaluación de otras áreas.
- g. Informar a la Gerencia de Riesgo Operacional, sobre la existencia de productos que deberían evaluarse, pero que están fuera del flujo de aprobación de productos.
- h. Analizar modificaciones relevantes en productos/procesos ya existentes o aprobación de nuevos.
- i. Discutir y evaluar las propuestas recibidas en función de los riesgos que cada una de estas implique.

- j. Solicitar y/o sugerir un plan de acción de puntos y riesgos para poder seguir el proceso.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia trimestral o con una mayor frecuencia si así se requiere.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.8. Comisión Superior de Gestión Financiera y Mercados – ALCO

- (i) **Miembros:** Se encuentra compuesta por los siguientes miembros: Presidente, Vicepresidente de Tesorería, el Vicepresidente Financiero de Itaú Colombia, el Gerente de Riesgos Financieros, el Gerente Corporativo de Finanzas de Itaú Chile, y el Gerente Corporativo de Tesorería Chile.

Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados las personas que determine el Presidente, la Vicepresidenta de Tesorería o la misma Comisión. Los invitados, tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y será el nexo con la Junta Directiva del Banco, debiendo además dirimir cualquier desacuerdo o empate entre sus miembros.

En caso de ausencia o impedimento del Presidente, presidirá esta Comisión la Vicepresidenta de Tesorería.

El Secretario de la Comisión será el Gerente de Banking de la Vicepresidencia de Tesorería o en su defecto cualquier otro que designe la Comisión, quien estará a cargo, entre otros, de levantar las actas de las sesiones de la Comisión y de su debido registro.

- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes responsabilidades:
 - a. Informar al Comité de Directores y/o Junta Directiva de las siguientes materias:
 - 1. Desempeño del Banco en lo relativo al área financiera cuando así sea requerido.
 - 2. Toda excepción al cumplimiento de las políticas aquí establecidas o ante la ocurrencia de excesos a los límites previamente definidos.
 - 3. Cambios en la regulación que afecten directamente el manejo de los riesgos financieros.
 - 4. Cambios en las metodologías y en los límites de control de riesgos financieros.
 - b. Establecer las estrategias de:
 - 1. Composición de Activos y Pasivos, en términos de liquidez, spread, calce, “duration”, madurez.
 - 2. Composición de la estructura de financiamiento del Banco en términos de plazo, tasas, fuentes, monedas.
 - c. Monitorear:

1. La situación de riesgos financieros del Banco.
 2. El cumplimiento de las normas emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero y leyes atinentes a temas financieros.
 - d. Estructurar propuestas en cuanto al apetito de riesgo en términos de riesgo de mercado y liquidez para su presentación y aprobación por parte de la Junta Directiva del Banco.
 - e. Aprobar límites que proponga la Gerencia de Riesgo Financiero, especialmente los siguientes:
 1. Límites de Liquidez
 2. Límites de Riesgo de Mercado con impactos en el Estado de Resultados, el Capital y los indicadores económicos.
 3. Límites por factor de Riesgo
 - f. Controlar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la Junta Directiva en lo que se refiere al manejo financiero del Banco.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia mensual, no obstante, lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 9 sesiones ordinarias en el año. La Comisión se reunirá de manera presencial o no presencial por teléfono o por voto escrito.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.9. Comisión Superior de Seguridad Digital y Prevención de Fraudes (Ciber)

- (i) **Miembros:** La Comisión para la sesión de seguridad de la información y Ciberseguridad, estará integrada por el Presidente, los Vicepresidentes de Banca Mayorista, Minorista, Riesgos, Legal y DOTT, cuando alguno de ellos no pueda asistir, deberá delegar su participación a un suplente.

Podrán participar de esta sesión, en carácter de invitados permanentes, el Director de Unibanco (Brasil), el Vicepresidente Financiero, el Gerente Corporativo de Tesorería y el Vicepresidente de Gestión Humana, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia no se considerará para efectos de quórum.

La Comisión, para la sesión de Prevención de Fraude, estará integrada por el Presidente, los Vicepresidentes de Riesgos, Jurídico, Cumplimiento, Gestión Humana, Auditoría, los Gerentes de Prevención del Fraude, Gobierno Corporativo, Litigios, Control Interno y Riesgo Operacional, cuando alguno de ellos no pueda asistir, deberá delegar su participación a un suplente. Adicionalmente, podrán asistir los vicepresidentes de líneas de negocio o producto como invitados permanentes o un delegado de cada uno de ellos.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y un Secretario, que será el Gerente de Riesgos LA/FT de la Vicepresidencia de Cumplimiento.
- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones para la sesión de Seguridad Digital:

- a. Presentar para aprobación de la Junta Directiva las Políticas de Administración de los Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraudes.
- b. Informar a la Junta Directiva del cumplimiento de la estrategia de Itaú para la administración del Riesgo Tecnológico, de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude.
- c. Informar a la Junta Directiva sobre temas de interés en los procesos de seguridad de la información, Ciberseguridad y Prevención de Fraudes, autoevaluación corporativa y cualquier tema que la Comisión o algunos de sus miembros estime presentar.
- d. Aprobar el plan anual para la administración del riesgo de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude.
- e. Promover la difusión a clientes y capacitación de los colaboradores de Itaú acerca de las obligaciones y responsabilidades en materia de Seguridad de la información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude.
- f. Revisar y aprobar los cambios propuestos a las Políticas de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude, antes de su presentación a la Junta Directiva para su aprobación.
- g. Conocer de las Políticas de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude, y su nivel de cumplimiento. En caso de corresponder, aprobar o rechazar los planes de acción que surjan del análisis de estas.
- h. Definir e informar a los responsables de la implementación, de temas propios y requerimientos de Organismos Reguladores, sobre seguridad de la información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude.
- i. Monitorear que las Gerencias de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude declaren los riesgos, participen en el diseño y establecimiento de controles, en el desarrollo de proyectos que permitan verificar la participación de todos los responsables y posteriormente certificar la correcta aplicación de los requerimientos antes de su implementación y puesta en producción.
- j. Revisar el estado de avance de los proyectos que tengan relación con cambios en procesos, productos y/o servicios que afecten la seguridad de la información o la exposición al riesgo de fraude de Itaú.
- k. Definir la necesidad de contratación de asesorías en materia de su competencia.
- l. Conocer acerca de la aplicabilidad e implementación de las regulaciones y de la operativa y sus riesgos, tanto del Banco como de sus sociedades filiales, sucursales en el exterior y oficinas de representación.
- m. Disponer revisiones especiales a los sistemas, procesos y/o productos.
- n. Realizar un seguimiento al cumplimiento de los planes de acción acordados.

- o. Aprobar las metodologías, normas y procedimientos de la gestión de riesgos de seguridad de la información, Ciberseguridad y Prevención de Fraude.
- p. Conocer los distintos “modus operandi” de fraude.
- q. Conocer las pérdidas operacionales que se producen a partir del fraude concretado.
- r. Cualquier situación que, a juicio de la Comisión, amerite su intervención.

La Comisión tendrá las siguientes funciones para la sesión de Prevención de Fraude:

- a. Presentar para aprobación de la Junta Directiva las Políticas de Administración de los Riesgos de Prevención de Fraudes.
- b. Informar a la Junta Directiva del cumplimiento de la estrategia de Itaú para la administración de los Riesgos de Prevención de Fraude.
- c. Informar a la Junta Directiva sobre temas de interés en los procesos de Prevención de Fraudes, autoevaluación corporativa y cualquier tema que la Comisión o algunos de sus miembros estime presentar.
- d. Aprobar el plan anual para la administración del riesgo de Prevención de Fraude.
- e. Promover la difusión a clientes y capacitación de los colaboradores de Itaú acerca de las obligaciones y responsabilidades en materia de Prevención de Fraude.
- f. Revisar y aprobar los cambios propuestos a las Políticas de Prevención de Fraude, antes de su presentación a la Junta Directiva para su aprobación.
- g. Conocer de las Políticas de Prevención de Fraude, y su nivel de cumplimiento. En caso de corresponder, aprobar o rechazar los planes de acción que surjan del análisis de estas.
- h. Definir e informar a los responsables de la implementación, de temas propios y requerimientos de Organismos Reguladores, sobre la prevención de riesgos de fraude.
- i. Monitorear que la Gerencia de Prevención de Fraude declare los riesgos, participe en el diseño y establecimiento de controles, en el desarrollo de proyectos que permita verificar la participación de todos los responsables y posteriormente certificar la correcta aplicación de los requerimientos antes de su implementación y puesta en producción.
- j. Revisar el estado de avance de los proyectos que tengan relación con cambios en procesos, productos y/o servicios que afecten los riesgos de fraude de Itaú y/o sus clientes.
- k. Definir la necesidad de contratación de asesorías en materia de su competencia.
- l. Conocer acerca de la aplicabilidad e implementación de las regulaciones y de la operativa y sus riesgos, tanto del Banco como de sus sociedades filiales, sucursales en el exterior y oficinas de representación.
- m. Disponer revisiones especiales a los sistemas, procesos y/o productos.

- n. Realizar un seguimiento al cumplimiento de los planes de acción acordados.
 - o. Aprobar las metodologías, normas y procedimientos de la gestión de Prevención de Fraude.
 - p. Conocer los distintos “modus operandi” de fraude.
 - q. Conocer las pérdidas operacionales que se producen a partir del fraude materializado.
 - r. Cualquier situación que, a juicio de la Comisión, amerite su intervención.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia bimestral, no obstante, se podrá citar reuniones ordinarias o extraordinarias para la sesión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad o para la sesión de Prevención de Fraude o ambas, con menor frecuencia, conforme a la necesidad que se requiera a solicitud del Presidente de la Comisión o de al menos dos miembros de ésta. Conforme con lo anterior, se entenderá cumplida la periodicidad de cada sesión con un mínimo de 6 reuniones ordinarias en el año.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.10. Comisión Superior de Gestión de Capital (CSGC)

- (i) **Miembros:** La Comisión estará integrada por el Presidente, el Vicepresidente Financiero y Administrativo, el Vicepresidente de Banca Mayorista, el Vicepresidente de Tesorería, el Vicepresidente de Riesgos, el Vicepresidente Jurídico y el CFO de Itaú Chile.

Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados, el Vicepresidente DOTT, el Vicepresidente de Gestión Humana y el Vicepresidente de Banca Minorista, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos del quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Presidencia de la Comisión estará a cargo del Presidente del Banco y un Secretario, que será designado por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones:
- a. Revisión de la propuesta a la Junta Directiva para el Apetito de Riesgo, pudiendo sugerir modificaciones, en caso de ser necesarias, previo a la revisión de la Junta Directiva;
 - b. Analizar y solicitar modificaciones a las políticas de capital del Banco, previo a su presentación a la Junta Directiva. Evaluar la adecuación de los cambios de principios o supuestos de capital y cualquier acción que provenga de la Junta Directiva a propósito del Apetito de Riesgo;
 - c. Revisión y aprobación de las metodologías de capital y cambios de supuestos que consistan en requerimientos, principios o supuestos económicos o regulatorios;
 - d. Analizar aquellos aspectos y conceptos asociados con el capital;
 - e. Encargar y revisar los resultados de las pruebas de estrés requeridas por las autoridades regulatorias o para efectos internos;
 - f. Analizar, discutir y/o decidir respecto de la implementación de metodologías de capital;

- g. Evaluar y definir la implementación de metodologías de atribución y asignación de capital y su retorno, incluidas aquellas sobre precios de transferencia;
 - h. Resolver diferencias internas de aspectos conceptuales sobre retorno y capital;
 - i. Efectuar un seguimiento continuo de la información relativa a reportes de capital;
 - j. Asegurar que cualquier impacto en los negocios, incluyendo aquellos factores que pudieren afectar los precios y aprobaciones, sean claramente comprendidos y administrados, a fin de asegurar conjuntamente, el apetito de riesgo del Banco y los objetivos del negocio en cuanto a crecimiento y retorno;
 - k. Aprobar la asignación del capital entre las diversas unidades del negocio;
 - l. La Comisión Superior de Gestión de Capital es responsable de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de capital regulatorio relevantes del Banco;
 - m. La Comisión Superior de Gestión de Capital, a través del Presidente, deberá reportar a la Junta Directiva cualquier asunto de conocimiento de la Comisión que potencialmente pueda exponer o dañar la posición financiera o reputacional del Banco, ya sea de manera individual o a nivel consolidado;
 - n. En el cumplimiento de su rol, la Comisión Superior de Gestión de Capital tendrá en consideración las obligaciones legales de la Junta Directiva y la administración, y velará por colaborar con su adecuado cumplimiento;
 - o. La Comisión Superior de Gestión de Capital reconocerá y tomará en consideración las obligaciones legales y regulatorias de las filiales;
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión se reunirá con frecuencia mensual, no obstante, lo anterior se entenderá cumplida esta periodicidad realizando un mínimo de 9 sesiones ordinarias en el año.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.11. Comisión Superior de Sostenibilidad y Diversidad

- (i) **Miembros:** La Comisión estará integrada por el Presidente, el Vicepresidente de Banca Mayorista, el Vicepresidente Financiero y Administrativo, el Vicepresidente de Gestión Humana, el Vicepresidente de Riesgos, el Vicepresidente de Tesorería y el Gerente de Sostenibilidad.

Podrán participar de la Comisión, en carácter de invitados, el Vicepresidente DOTT, el Vicepresidente Jurídico y el Gerente de Sostenibilidad de Itaú Chile, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos de quórum.
- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente y un Secretario, que serán designados por la propia Comisión.
- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones:

- a. Direccionar la organización frente a las nuevas tendencias de sostenibilidad y diversidad integrándolas a los negocios y prácticas de gestión.
 - b. Monitorear la actuación del Banco y sus filiales en los principales indicadores de sostenibilidad, priorizando acciones para su evolución.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión celebrará sesiones ordinarias trimestralmente y extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente, la mayoría de los miembros de la Comisión o el Presidente de la Junta Directiva y es convocada por la Gerencia de Comunicaciones y Sostenibilidad.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.12. Comisión Superior de Tecnología y Canales

- (i) **Miembros:** La Comisión estará integrada por el Presidente, el Vicepresidente DOTT, el Vicepresidente Financiero y Administrativo y el Vicepresidente de Riesgos.

Podrán participar de la Comisión en carácter de invitados, el Vicepresidente de Banca Minorista, el Vicepresidente de Banca Mayorista, el Vicepresidente de Tesorería, el Vicepresidente de Gestión Humana y el Vicepresidente Jurídico, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto, por lo que su presencia en la Comisión no se considerará para efectos del quórum.

- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente, que será el Vicepresidente DOTT y un Secretario, que será designado por la propia Comisión. En caso de ausencia o impedimento del Vicepresidente DOTT, presidirá esta Comisión el Vicepresidente de Riesgos.

- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones:

- a. Revisar y aprobar el plan estratégico de la Vicepresidencia DOTT.
- b. Revisar, evaluar y aprobar el desarrollo de nuevas iniciativas.
- c. Revisar los indicadores de disponibilidad y principales problemáticas.
- d. Revisar los principales indicadores de gestión de la Vicepresidencia DOTT.
- e. Realizar seguimientos a las iniciativas relevantes.
- f. Realizar seguimiento al cumplimiento de los presupuestos de la Vicepresidencia DOTT.
- g. En general, estar informados de cualquier temática relevante en el funcionamiento de la Vicepresidencia DOTT.
- h. Aprobar todo cambio realizado a la Política Corporativa de Tecnología.
- i. Revisar en forma bimensual el monitoreo de las capacidades tecnológicas.
- j. Tomar conocimiento del estado de la obsolescencia tecnológica y decisiones que deban tomarse en relación con este tema.

- (iv) **Periodicidad:** La Comisión sesionará con frecuencia bimestral. Pudiendo citar a sesiones extraordinarias, en la oportunidad que se requiera, a solicitud del Presidente de la Comisión o de al menos dos miembros de éste.
- (v) **Reglamento:** La Comisión tendrá unos estatutos para su funcionamiento.

3.2.2.13. Comisión Superior de Transformación

- (i) **Composición:** Estará compuesta por el Comité de Dirección, el Oficial de Cumplimiento, el Vicepresidente de Auditoría, BAIN y el Gerente de Transformación.
- (ii) **Presidente y Secretario:** La Comisión tendrá un Presidente, que será elegido por la misma Comisión.
- (iii) **Funciones:** La Comisión tendrá las siguientes funciones:
 - a. Apoyar a la Administración en la discusión sobre las directrices estratégicas del negocio del Banco;
 - b. Emitir recomendaciones sobre las directrices estratégicas de los negocios y de las áreas transversales, apoyando de esta forma las decisiones de la Administración;
 - c. Liderar en la Administración las discusiones en torno a los temas relevantes o de alto impacto del Banco.
- (iv) **Periodicidad:** La Comisión celebrará sesiones ordinarias trimestralmente.
- (v) **Reglamento:** La Comisión se regirá por lo dispuesto en este Código y sus estatutos.

B. Las Entidades

Las Comisiones de las Entidades se encuentran descritos en cada uno de los anexos de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del presente documento.

3.3. Presidente, Vicepresidentes, Comisión Superior Ejecutiva y Gerente General

A. El Banco

El Banco tendrá un Presidente, que será el representante legal del mismo y como tal el ejecutor y gestor nato de los negocios y asuntos sociales. Estará directamente subordinado y deberá oír y acatar el concepto de la Junta Directiva, cuando de conformidad con la ley y con los estatutos sea necesario, y en tal caso obrar de acuerdo con ella.

El Banco tendrá tantos Vicepresidentes como designe la Junta Directiva, la cual, al momento de hacer los nombramientos, podrá determinar si ejercerán la representación legal de la sociedad. En los casos en que la Junta Directiva designe uno o más Vicepresidentes con funciones de representación legal, éstos tendrán las funciones y facultades detalladas en los estatutos.

Las faltas absolutas, accidentales o temporales del presidente se regirán de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

3.3.1. Comisión Superior Ejecutiva

La Comisión Superior Ejecutiva liderada por el Presidente estará compuesta por los Vicepresidentes que tengan reporte directo al Presidente, así como las personas designadas por éste para integrarlo.

El Banco tendrá tantos Vicepresidentes como designe la Junta Directiva, la cual, al momento de hacer los nombramientos, podrá determinar si ejercerán la representación legal de la sociedad.

Los Vicepresidentes con representación legal reemplazarán al Presidente en sus faltas temporales o absolutas en los temas de su competencia o los que le sean designados por el Presidente en su ausencia.

Adicionalmente, cada Vicepresidente y cualquier otro miembro de la Comisión Superior Ejecutiva deberán con la aprobación de la Vicepresidencia de Gestión Humana designar la persona de su área que actuará en su ausencia o cuando se presente algún impedimento.

Para lo anterior, el Vicepresidente deberá diligenciar el formato de "Designación de reemplazo de Vicepresidentes (Back Up)" y/o confirmarlo por lo menos una vez al año. En el evento que se decida cambiar el cargo al que le corresponde la responsabilidad de Back Up el Vicepresidente deberá diligenciar un nuevo formulario.

En el caso de actuaciones que solo permitan la presencia o firma por parte de un Representante Legal, cualquier Vicepresidente podrá actuar o firmar en ausencia del Vicepresidente con el visto bueno de la persona designada por el Vicepresidente para su reemplazo.

3.3.2. Funciones del Presidente

Corresponde al Presidente ejercer las funciones establecidas en la ley y en los estatutos de Banco, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- (i) Representar al Banco en todos los actos.
- (ii) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- (iii) Nombrar aquellos funcionarios que no sean designados por la Asamblea General o la Junta Directiva.
- (iv) Celebrar todos los actos y contratos comprendidos dentro del giro ordinario de negocios del Banco, salvo aquellos cuya aprobación corresponda a la Asamblea de Accionistas, Junta Directiva o se haya asignado a un Comité.

En materia de buen gobierno, le competen las siguientes funciones:

- (i) Presentar a la Junta Directiva, los estados financieros de propósito general, individuales y consolidados cuando fuere el caso, junto con sus notas, los documentos de ley y el informe especial de configuración de grupo empresarial, todo lo cual se presentará a la Asamblea General de Accionistas.
- (ii) Rendir cuentas comprobadas de su gestión al final de cada ejercicio.
- (iii) Velar por que sean atendidas en debida forma los reclamos que los accionistas y demás inversionistas presenten con relación al cumplimiento de las normas relativas al Buen Gobierno de la Institución.

En relación con las demás entidades del grupo, el Presidente ejercerá las funciones previstas en sus estatutos.

En materia de control interno le corresponde:

- (i) Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva u órgano equivalente en relación con el SCI.
- (ii) Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la junta directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.
- (iii) Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.
- (iv) Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la junta relacionados con SCI.
- (v) Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
- (vi) Realizar revisiones periódicas a los manuales y códigos de ética y de gobierno corporativo.
- (vii) Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.
- (viii) Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI, de conformidad con lo autorizado por la junta directiva u órgano equivalente.
- (ix) Velar porque se dé estricto cumplimiento de los niveles de autorización, cupos u otros límites o controles establecidos en las diferentes actividades realizadas por la entidad, incluyendo las adelantadas con administradores, miembros de junta, matriz, subordinadas y demás vinculados económicos.
- (x) Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la correspondiente entidad.
- (xi) Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberán diseñar procedimientos de control y revelación para que la información financiera sea presentada en forma adecuada.
- (xii) Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio Web, entre otros) que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades ponerlas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad.

- (xiii) Definir políticas y un programa antifraude, para mitigar los riesgos de una defraudación en la entidad.
- (xiv) Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la entidad.
- (xv) Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se dé a conocer al máximo órgano social la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de los elementos señalados en la normatividad vigente. La evaluación sobre la eficacia del SCI debe incluir también a las entidades subordinadas (filiales o subsidiarias).

3.3.3. Información sobre Directores, Presidente y Vicepresidentes

La información sobre los Administradores se mantendrá a disposición del público en general en la página web de la entidad.

B. Las Entidades

Las Entidades contarán con un Gerente General que será designado directamente por la Junta Directiva correspondiente. Quien a su vez designará los suplentes del Gerente General de acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales de las Entidades.

Corresponde al Gerente General y sus suplentes ejercer las funciones establecidas en la ley y en los estatutos de las Entidades, y en los Anexos del presente Manual.

3.3.4. Funciones del Gerente General

Las funciones se encuentran descritas en cada uno de los anexos de las Entidades de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del presente documento.

4. De los Accionistas e Inversionistas

4.1. Accionistas

4.1.1. Derechos de los Accionistas

Además de los derechos previstos en la ley, los titulares de las acciones ordinarias de la sociedad tendrán los siguientes derechos:

- (i) Recibir un trato equitativo.
- (ii) Acceder a la misma información que se suministre a todos los accionistas de su misma clase, con igual detalle y oportunidad.
- (iii) Ser convocados a las reuniones de la asamblea de accionistas por el medio previsto en los estatutos.
- (iv) Participar en los dividendos del Banco, de acuerdo con el número de acciones que posean, siempre que la asamblea adopte la decisión de distribuir tales dividendos.
- (v) Negociar libremente las acciones con sujeción a la ley y a los estatutos.

- (vi) Inspeccionar libremente los libros y papeles del Banco, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a la Asamblea General en que se examinen los estados financieros de fin de ejercicio.
- (vii) Recibir en caso de liquidación del Banco una parte proporcional a los activos sociales, una vez pagado el pasivo externo de la sociedad.
- (viii) Elevar consultas verbales o escritas de manera previa o durante las asambleas.
- (ix) Cuando se vayan a realizar procesos de fusión o escisión, la Junta Directiva del Banco, pondrá a disposición de los accionistas durante el término de la convocatoria para la asamblea, un informe que contenga los principales términos de la transacción que se pretende realizar, el cual estará acompañado de una opinión de un asesor externo independiente, contratado para el efecto.

- (x) En concordancia con lo establecido en los estatutos y conforme a la facultad otorgada a la Junta Directiva por éstos, los accionistas que representen por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital suscrito y pagado del Banco podrán durante el mes de enero, presentar por escrito ante la Secretaría General autorización para encargar a su costa y bajo su responsabilidad propuestas de auditorías especializadas a la Junta Directiva, órgano que deberá dar respuesta por escrito y motivada autorizando o no la solicitud de auditoría con anterioridad al inicio del derecho de inspección. La solicitud de auditorías especializadas deberá estar conforme a la ley y debidamente fundamentada indicando en forma detallada las razones o los hechos en que se funda para la realización de esta, los asuntos específicos objeto de la auditoría, los cuales deberán ser congruentes con la motivación invocada, y el tiempo de duración. Las auditorías deberán hacerse sobre aspectos o situaciones específicas que puedan afectar directamente la estabilidad financiera y legal de la entidad.

Estas auditorías se podrán llevar a cabo durante los quince (15) días hábiles anteriores a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, dentro del derecho de inspección a los libros y papeles del Banco que consagra el Código de Comercio y sobre los documentos que autorizan las leyes. Las firmas que se contraten deberán reunir las calidades de la Revisoría Fiscal del Banco.

Las auditorías especializadas no podrán tener por objeto temas relacionados con secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad industrial e información estratégica del Banco. Igualmente, por ningún motivo se permitirá la violación de los derechos del Banco como de su información, de los contratos que constituyen ventajas competitivas y en general, de todos aquellos documentos que se consideren privilegiados, reservados o de terceros de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

En ningún caso las auditorías especializadas podrán implicar una afectación de la autonomía de los Administradores, según las facultades legales y estatutarias.

- (xi) Toda controversia o diferencia que surja entre dos o más accionistas o entre uno o varios de éstos y la Sociedad en relación con estos Estatutos se someterá a arreglo directo entre los interesados.

Para estos efectos, el interesado manifestará mediante comunicación escrita las razones de su inconformidad explicándolas y motivándolas. Una vez recibida la documentación por parte del Banco, la misma se responderá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Las solicitudes no podrán tener por objeto temas relacionados con secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad industrial e información

estratégica del Banco. Igualmente, por ningún motivo se permitirá la violación de los derechos del Banco como de su información, de los contratos que constituyen ventajas competitivas y en general, de todos aquellos documentos que se consideren privilegiados, reservados o de terceros de conformidad con lo establecido en las normas vigentes, ni consultas que no estén relacionadas con los estatutos.

En todo caso, de no llegarse a un arreglo directo dentro de los treinta (30) días siguientes, el interesado podrá someter su controversia o diferencia a la jurisdicción ordinaria.

4.1.1.1. Derecho de solicitud de información

Los accionistas podrán solicitar información o aclaraciones sobre los asuntos relacionados con la Asamblea de Accionistas o formular por escrito las preguntas que estimen necesarias en relación con los asuntos comprendidos en el Orden del día, la documentación recibida o sobre la información pública puesta a disposición por el Banco, con la única finalidad de analizar la situación financiera y administrativa de la Sociedad. Los accionistas de la Sociedad no podrán utilizar la Información con fines distintos a los previstos en el párrafo anterior y mantendrán la confidencialidad de esta.

Lugar y horarios de atención:

- (i) La Información que se pone a disposición de los accionistas estará disponible en las oficinas donde funciona la administración de la Sociedad, de tal forma que la inspección no intervenga con el curso normal de las actividades del Banco.
- (ii) El acceso a las oficinas de administración de la Sociedad por parte de los accionistas únicamente podrá realizarse en horarios hábiles, es decir entre las 8:00 a.m. y la 1:00 p.m. y entre las 2:00 p.m. y las 5:00 p.m.
- (iii) Adicionalmente, los accionistas podrán encontrar copia de la documentación que se pone a consideración de la Asamblea de Accionistas en la página web de la Sociedad (www.itaú.co), incluyendo entre otros:
 - a. Convocatoria
 - b. Reglas para la Asamblea
 - c. Propuestas de Acuerdo del orden del día
 - d. Modelo de poderes para asistir a la Asamblea General de Accionistas

Solicitud de nuevos documentos y/o puntos en el orden del día:

La solicitud de información será contestada por la Sociedad dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que la solicitud escrita sea entregada a la administración de la Sociedad.

Cuando de conformidad con el artículo 26 de los estatutos sociales, se reciban solicitudes para la inclusión de uno o más puntos a debatir en el orden del día, las mismas deberán hacerse dentro de los cinco días siguientes a la publicación de la convocatoria a la Asamblea Ordinaria de Accionistas. La Junta Directiva y/o la administración podrán desestimar la solicitud explicando las razones que motivan su decisión e informando

a los accionistas del derecho que tienen de plantear sus propuestas durante la celebración de la Asamblea de acuerdo con lo previsto en el artículo 182 del Código de Comercio.

En caso de respuesta afirmativa, será necesario realizar una adición a la convocatoria de la Asamblea Ordinaria a través de la página web, indicando los nuevos temas a tratar en el orden del día, con quince (15) días comunes de antelación a la reunión.

En adición, cuando la respuesta otorgada a un accionista pueda ponerlo en ventaja, la información se pondrá a disposición de los demás accionistas para su consulta conforme al procedimiento descrito anteriormente.

Información excluida:

De conformidad con las disposiciones legales aplicables y vigentes, la información solicitada podrá denegarse si la información solicitada puede calificarse como:

- (i) Documentos confidenciales, lo que incluirá la información privilegiada en el ámbito del mercado de valores, los secretos industriales, las operaciones en curso cuyo buen fin para la compañía dependa sustancialmente del secreto de su negociación.
- (ii) Documentos cuya divulgación pongan en inminente y grave peligro la competitividad del Banco o que contengan datos que puedan utilizarse en detrimento de la Sociedad;
- (iii) Información que pueda calificarse como irrazonable o irrelevante para conocer la marcha o los intereses de la sociedad.
- (iv) Cualquier otra revelación de información que sea contraria a las reglas aplicables a la Sociedad en relación con revelación de información relevante, en su calidad de emisor de valores.
- (v) Información relacionada con la actividad, operación y negocios de la Sociedad, tales como copias de contratos o correspondencia intercambiada con el ente que vigila la Sociedad;

Actividades restringidas:

Los accionistas deberán abstenerse, y causar que sus asesores o representantes se abstengan, de llevar a cabo cualquiera de las siguientes actividades restringidas:

- (i) Sacar copias o cualquier forma de reproducción de los documentos puestos a su disposición;
- (ii) Tomar registros fotográficos o digitales de los documentos puestos a su disposición;
- (iii) Tomar anotaciones de los documentos puestos a su disposición; ni
- (iv) Tomar llamadas telefónicas mientras se hace la revisión de los documentos puestos a su disposición. Para ello y sin ninguna excepción, las llamadas telefónicas deberán ser atendidas por los accionistas fuera de las instalaciones de la Sociedad previstas para el ejercicio del derecho de inspección.

4.1.2. Deberes de los Accionistas

Los accionistas tendrán la obligación de actuar con lealtad con la Entidad y deberán abstenerse de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses. Igualmente, se abstendrán de

revelar a terceros la información de la sociedad o relativa a ella, que hayan conocido en ejercicio de sus derechos, así como de utilizarla para obtener provecho propio o ajeno, distinto al derivado del ejercicio de los derechos inherentes a su calidad de accionista.

Asimismo, los accionistas tienen el deber de mantener a las Entidades debidamente informadas sobre su dirección actual o la de su representante legal o apoderado, según el caso.

El incumplimiento de estos deberes implicará una violación al contrato mediante el cual se vincularon a la sociedad.

4.2. Inversionistas

Tendrán el carácter de inversionistas quienes inviertan recursos en títulos emitidos por el Banco.

4.2.1. Derechos de los Inversionistas

Todos los inversionistas tienen los siguientes derechos:

- (i) Acceder a la misma información que se suministre a todos los inversionistas de su misma clase, con igual detalle y oportunidad.
- (ii) Que se les absuelvan los interrogantes que tengan en relación con la información que se les haya suministrado y que esté relacionada con la protección de sus derechos.

4.2.2. Deberes de los Inversionistas

Los inversionistas tendrán la obligación de actuar con lealtad con el Banco y deberán abstenerse de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de interés. Igualmente, se abstendrán de revelar a terceros la información de la sociedad o relativa a ella, que hayan conocido en ejercicio de sus derechos, así como de utilizarla para obtener provecho propio o ajeno, distinto al derivado del ejercicio de los derechos inherentes a su calidad de inversionista.

El incumplimiento de estos deberes implicará una violación al contrato mediante el cual se vincularon a la sociedad.

4.3. Mecanismos para el cumplimiento del Código de Buen Gobierno

El Representante Legal del Banco y/o las Entidades velará por el cumplimiento de los Estatutos, de las normas, disposiciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

Los Accionistas e Inversionistas del Banco y/o las Entidades podrán presentar solicitudes respetuosas ante el Banco y/o las Entidades, cuando crean que ha habido incumplimiento de lo previsto en el Código de Buen Gobierno, y en estos casos, la administración de la Entidad a través de la Secretaría General dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad.

El Banco y/o las Entidades según corresponda tomarán las provisiones para dar a conocer al mercado, a los Inversionistas y Accionistas, los derechos y obligaciones de éstos, así como la existencia y contenido del presente Código. Asimismo, el texto del presente Código deberá quedar a disposición de los Accionistas, en Secretaría General del domicilio principal del Banco y/o las Entidades, o mediante cualquier otro medio de carácter electrónico que permita el acceso de cualquier persona a su contenido.

El área de Gobierno Corporativo junto con la oficina de Atención al Inversionista serán las dependencias encargadas de la atención al Accionista y al Inversionista, con la colaboración en el caso del Banco de Deceval. Las citadas áreas servirán de enlace entre los Accionistas, los Inversionistas y los órganos de gobierno del Banco y/o las Entidades, y se ocupará de la gestión necesaria para atender oportunamente las necesidades y requerimientos.

4.4. Atención a Accionistas e Inversionistas

El Banco cuenta con una Gerencia de Relación con Inversionistas, a través de la cual los accionistas e inversionistas del Banco pueden dirigir sus solicitudes de información, requerimientos y/o inquietudes. La Gerencia de Relación con Inversionistas canalizará dichas inquietudes solicitando la información, cuando así sea necesario, a los directores, administradores y demás órganos de administración del Banco. Los accionistas e inversionistas podrán dirigir sus comunicaciones al correo electrónico ir@itau.co.

5. Mecanismos de control

5.1. Control Interno

La Sociedad cuenta con una doble estructura para el Control Interno de su gestión:

Vicepresidencia de Auditoría Interna

Desarrolla en forma independiente y objetiva la función de control interno, tanto de Itaú como de sus Filiales, cubriendo todos sus negocios y funciones, utilizando metodologías de auditoría modernas y comúnmente aceptadas, y de una manera estándar. En el desarrollo de estas funciones, colabora además el Comité de Auditoría, que como se indicó precedentemente, aborda materias propias de la regulación bancaria local y extranjera. En este primer ámbito de control interno, se encuentran:

- (i) La evaluación de los procesos de administración de riesgos, controles financieros, operacionales y administrativos, la adherencia a leyes y regulaciones, y del Gobierno Corporativo.
- (ii) Comunicación a la Junta Directiva de las observaciones de auditoría y el estado de las acciones correctivas comprometidas por la Administración para asegurar su monitoreo y resolución oportuna.
- (iii) Contribuir a una efectiva administración de riesgos y control, y promover el aprendizaje continuo a partir de observaciones o incidentes de control de la industria, negocios en general, o dentro del propio Banco y filiales.

Área de Ética y Conducta y Cumplimiento Normativo

Es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas contenidas en los códigos de conducta establecidos por la Junta Directiva, su perfeccionamiento y la investigación de eventuales infracciones a dichos códigos de conducta, como, asimismo, se encarga de velar por el cumplimiento de la normativa aplicable a Itaú en general. Sus funciones las realiza reportando periódicamente a la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento, Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

Vicepresidencia de Cumplimiento

Es la encargada de velar por el cumplimiento de aquella normativa relacionada a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Sus funciones las realiza reportando periódicamente a la Comisión Superior de Prevención al Lavado de Activos, Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

5.2. Control Externo

5.2.1. Superintendencia Financiera de Colombia

Le corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia, como organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. La Superintendencia Financiera tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. Para el efecto, de manera general, algunas de sus actividades son:

- (i) Velar por que las instituciones financieras mantengan solidez económica y coeficientes de liquidez adecuados.
- (ii) Supervisar la actividad de las Entidades vigiladas para que la prestación del servicio se cumpla de acuerdo con las normas legales en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
- (iii) Prevenir situaciones que puedan derivar en la pérdida de confianza del público.
- (iv) Supervisar el cumplimiento de los mecanismos de regulación prudencial, en particular respecto de las filiales del exterior.
- (v) Velar por que la actividad se desarrolle dentro de buenas prácticas comerciales y reglas de libre mercado.

De igual manera, en los términos previstos por la Ley, el Banco y/o las Entidades deben remitir información a las autoridades tributarias y entidades administrativas que eventualmente se la soliciten, siempre obrando dentro del marco legal.

4.1.1. Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal cumple las funciones establecidas en la Ley y genera los reportes e informes establecidos por la legislación vigente incluida la información que, en desarrollo de lo previsto en el presente documento, debe otorgarse a los accionistas y demás personas legitimadas para tener acceso a ésta. Como órgano de fiscalización, la Revisoría está estructurada con el ánimo de dar seguridad sobre el sometimiento de la administración a las normas legales y estatutarias, así como acerca de la seguridad y conservación de los activos sociales y de la conducta que ha de observar en procura de la fidelidad de los estados financieros.

El Banco tendrá un Revisor Fiscal con un suplente, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un (1) año. El suplente, reemplazará al principal en sus faltas absolutas, temporales o accidentales. El mecanismo de elección garantiza la transparencia y objetividad en la designación de este ente. Igualmente, cualquiera de los accionistas podrá presentar dentro de los 15 días hábiles anteriores a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas o en la reunión misma, una proposición relativa a la elección del Revisor Fiscal, la cual se someterá a la consideración de la Asamblea.

Las funciones del Revisor Fiscal son incompatibles con el desempeño de cualquier otro cargo o empleo en el Banco y/o las Entidades. El Revisor Fiscal no podrá ser accionista del Banco y/o las Entidades ni ser consocio o estar ligado por matrimonio o por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad con el Presidente o sus suplentes, algún miembro de la Junta Directiva, el tesorero, el contador o el auditor. El cargo del Revisor Fiscal es incompatible con cualquier otro cargo o empleo de la rama jurisdiccional o en el Ministerio Público. El Revisor Fiscal tendrá las demás incompatibilidades señaladas en la ley.

4.1.1.1. Funciones

En el caso del Banco y/o las Entidades, corresponde al Revisor Fiscal ejercer las funciones establecidas en la ley y en los estatutos, entre las cuales se resaltan las siguientes:

- (i) Acreditar y verificar que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta del Banco y/o las Entidades se ajustan a las prescripciones de los Estatutos y a las decisiones de la Asamblea General, de la Junta Directiva y del Presidente del Banco y Gerentes Generales de las Entidades.
- (ii) Dar oportuna cuenta, a la Asamblea General de Accionistas, a los inversionistas, a la Junta Directiva, al Presidente del Banco y a los Gerentes Generales de las Entidades, según los casos, de los hallazgos relevantes y de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la entidad y en el desarrollo de sus negocios.
- (iii) Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia del Banco y/o de las Entidades y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- (iv) Velar porque se lleven regularmente la contabilidad del Banco y/o las Entidades y las actas de las reuniones de la Asamblea y de la Junta Directiva y porque se conserven debidamente la correspondencia del Banco y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- (v) Inspeccionar asiduamente los bienes del Banco y/o las Entidades y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de estos y de los que él tenga en custodia a cualquier otro título.
- (vi) Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores del Banco.
- (vii) Autorizar con su firma los Estados Financieros que se preparen, con su dictamen o informe correspondiente, el cual deberá expresar lo que dispongan las normas vigentes, y especialmente:
 - a. Si ha obtenido las informaciones necesarias para cumplir sus funciones.
 - b. Si en el curso de la revisión se han seguido los procedimientos aconsejados por la técnica de la interventoría de cuentas.
 - c. Si en su concepto la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable y si las operaciones registradas se ajustan a los Estatutos y a las decisiones de la Asamblea o Junta Directiva, en su caso.

- d. Si los Estados Financieros se han tomado fielmente de los libros y si, en su opinión, presentan en forma fidedigna, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, la respectiva situación financiera al terminar el período revisado y reflejan el resultado de las operaciones en dicho período.
 - e. Las reservas o salvedades que tenga sobre la fidelidad de los Estados Financieros.
 - f. Cuando los Estados Financieros se presenten junto con los informes de los Administradores, el Revisor Fiscal deberá incluir en su informe su opinión sobre si entre aquéllos y éstos existe la debida concordancia.
- (viii) Convocar a la Asamblea a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- (ix) Rendir anualmente un informe a la Asamblea que deberá expresar:
- a. Si los actos de los administradores del Banco y/o las Entidades se ajustan a los Estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea.
 - b. Si la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
 - c. Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes del Banco y/o las Entidades o de terceros que estén en poder del Banco y/o las Entidades.
- (x) Ver que todas las pólizas de seguro que garanticen bienes o contratos del Banco y/o las Entidades sean oportunamente expedidas y renovadas.
- (xi) Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes y los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea General de Accionistas.

4.1.1.1. *Mecanismos de divulgación de los hallazgos del Revisor Fiscal*

- (i) Dar oportunamente cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva, al Presidente del Banco y Gerentes Generales de las Entidades, según los casos, de las irregularidades que note en el Banco y/o las Entidades y en el desarrollo de sus negocios.
- (ii) Informar a la Junta Directiva o a la Asamblea General de Accionistas, según el caso, los hallazgos relevantes que deban ser divulgados a los accionistas e inversionistas de acuerdo con lo establecido por la ley, los estatutos o el Código de Buen Gobierno del Banco.

6. Principio de transparencia y mecanismos de información

6.1. Transparencia

- (i) El Banco y/o las Entidades preparan y presentan la información relevante a sus accionistas y/o al mercado en general.
- (ii) La información que se divulga es correcta y veraz.
- (iii) La información se transmite en forma equitativa y de manera oportuna.

- (iv) El Banco está comprometido en divulgar en forma suficiente y oportuna toda información de interés para el mercado, lo cual efectúa a través de los canales formales dispuestos por la ley, la normativa vigente y también a través de canales de información propios, como su sitio institucional o página web. En estos medios se pueden consultar, en forma pública, sus estatutos, informes de gestión, consolidado de Información Relevante publicada en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como sus políticas, manuales y códigos relevantes, entre ellos, el Código de Conducta General del Grupo, Código de Conducta en los Mercados de Valores, el Código de Buen Gobierno, Reglamento Interno de la Asamblea, entre otros.
- (v) El Banco vela permanentemente para que la información que se entrega al mercado sobre sus productos financieros permita a los clientes y usuarios adquirir un conocimiento integral sobre éstos, permitiéndoles adoptar sus decisiones con la mejor y más completa información disponible. Las normas internas del Banco disponen que la información respecto de los intereses, comisiones, primas y cualquier otra característica relevante de un determinado producto o servicio ofrecido, sea entregada en forma clara, suficiente y oportuna.

6.2. Mecanismos de información

6.2.1. Informe de Gestión

Este informe se prepara con una periodicidad anual y compila el informe de la Junta Directiva y del Presidente a los accionistas. Incorpora los requisitos de ley, entre otros, los siguientes aspectos:

- (i) La situación del Banco y las Entidades, el balance del último ejercicio y el proyecto de distribución de utilidades.
- (ii) La información y análisis sobre los factores de riesgo esenciales para el Banco y las Entidades, así como las políticas y estrategias que se utilizarán para enfrentar dichos riesgos.
- (iii) Políticas de control interno del Banco y las Entidades, el cumplimiento de estas.

6.2.2. Informe de Grupo Empresarial

De acuerdo con la ley, este es un informe especial en el que se expresa la intensidad de las relaciones económicas existentes entre el Banco y sus filiales y entre las Entidades y sus filiales; se prepara con una periodicidad anual para los accionistas e incorpora los siguientes aspectos:

- (i) Operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo entre la matriz y sus filiales.
- (ii) Las operaciones de mayor importancia concluidas durante el ejercicio respectivo entre la matriz y otras entidades en interés de la filial, así como las operaciones de mayor importancia concluidas entre la filial y otras entidades en interés de la matriz.
- (iii) Las decisiones de mayor importancia que la sociedad filial haya tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la matriz y viceversa.

6.2.3. Estados Financieros y sus notas

Los estados financieros al cierre de cada ejercicio, previa autorización de la SFC, se publicarán en la página web del Banco y las Entidades, en un diario de amplia circulación nacional, una vez estos sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas. Las notas a los mismos, que detallan las principales cuentas, se pueden consultar en la Secretaría General del Banco y las Entidades.

6.2.4. Dictamen del Revisor Fiscal

El Revisor Fiscal dictamina los estados financieros de cierre de ejercicio para lo cual certifica la veracidad de estos, su fidelidad frente a la contabilidad del Banco y las Entidades, y en el mismo expresa todas las salvedades que estime pertinentes, así como la indicación de toda situación de riesgo o incumplimiento de normas.

6.2.5. Remisión de la información a la Superintendencia Financiera

El Banco y/o las Entidades, para efectos de supervisión, remite periódicamente la información financiera u otra requerida por este ente de control.

6.2.6. Calificadoras de Riesgo

El Banco coordina anualmente la revisión de su calificación de riesgo de largo y corto plazo como emisor, así como de las emisiones de deuda vigentes en el mercado. Dentro de estos procesos de calificación, las calificadoras de riesgo permanentemente evalúan la situación del Banco con el fin de establecer su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, pudiendo realizar revisiones a las calificaciones en cualquier momento. Las calificaciones públicas otorgadas son reveladas al mercado tanto por la calificadora de Riesgo como por el Banco en sus respectivas páginas web. Para las Entidades, el proceso de revisión de calificación se realiza como mínimo anualmente para la categoría de calidad en administración de portafolios, contraparte y fondos de inversión (seleccionados), según sea el caso para cada sociedad.

6.2.7. Mecanismos adicionales de divulgación

Además de los mecanismos de información antes mencionados, el Banco mediante el mecanismo de información relevante, comunica a la Superintendencia Financiera y a las bolsas respectivas todo hecho relevante u operación o acto extraordinario o significativo de trascendencia para el Banco, sus negocios, o para la determinación del precio o para la circulación en el mercado de los valores que tenga inscritos en el Registro, en los términos previstos en la normatividad vigente.

7. Normas de ética y conflictos de interés

El Código de Conducta General y el Código de Conducta de los Mercados de Valores regulan en su integridad lo relativo a las normas de ética y conflictos de interés dado que el Grupo Itaú tiene establecida una política clara y transparente con relación a estos temas.

Por lo anterior, los citados Códigos están a disposición en la página web.

7.1. Operaciones con relacionados

7.1.1. Definiciones

- (i) **Parte relacionada:** Persona o entidad que está relacionada con Itaú Colombia S.A. y/o las Entidades, de acuerdo con la ley, regulación aplicable y la Política de Operaciones con Relacionados del Banco
- (ii) **Transacción entre partes relacionadas:** Tránsito de recursos, servicios y obligaciones entre el Banco y una parte relacionada, con independencia de que exista o no una contraprestación.
- (iii) **Asociada:** Una entidad sobre la cual el Banco tiene una Influencia Significativa.
- (iv) **Control Conjunto:** Es el reparto del control contractualmente decidido de un acuerdo, que existe solo cuando las decisiones sobre las actividades relevantes requieren el consentimiento unánime de las partes que comparten dicho control.
- (v) **Influencia Significativa:** Facultad de intervenir en las decisiones de política financiera y operacional de una entidad sin ejercer el control ni control conjunto sobre esta.
- (vi) **Negocio Conjunto:** Acuerdo conjunto mediante el cual dos o más partes ejercen control conjunto y tienen derechos sobre los activos netos del acuerdo.

4.1.1. Relacionados de Itaú Colombia S.A. y/o las Entidades

Serán consideradas partes relacionadas las personas naturales y jurídicas que tengan dicha calidad de conformidad con la ley, la regulación aplicable y la Política de Operaciones con Relacionados del Banco aprobada por la Junta Directiva.

La identificación, clasificación, actualización y divulgación de las partes relacionadas se realizará conforme a los criterios y procedimientos establecidos en la Política de Operaciones con Relacionados del Banco.

4.1.1. Aprobación operaciones con Relacionados

La Junta Directiva aprobará las operaciones con partes relacionadas en los casos previstos en la ley, la regulación aplicable y la Política de Operaciones con Relacionados del Banco. En su análisis tendrá en consideración, entre otros aspectos, la naturaleza de la operación, sus condiciones de mercado, su materialidad, los riesgos asociados y la existencia de potenciales conflictos de interés.

En el otorgamiento de operaciones con partes relacionadas deberán observarse los límites legales, regulatorios y las políticas internas aplicables.

Las operaciones con partes relacionadas estarán sujetas a los mecanismos de identificación, aprobación, seguimiento, monitoreo, control y revelación establecidos en la ley, la regulación aplicable y la Política de Operaciones con Relacionados del Banco, incluyendo los umbrales de aprobación definidos por la Junta Directiva.

Sin perjuicio de lo anterior, la Junta Directiva podrá revisar cualquier operación con partes relacionadas cuando, por su naturaleza, materialidad o riesgos asociados, considere necesaria su evaluación.

5. Grupos de interés

En sus relaciones con los grupos de interés, las Entidades reconocen y aseguran plenamente sus derechos y persiguen el beneficio mutuo entre las partes, dentro de un marco de transparencia y legalidad.

5.1. Relaciones con los proveedores

La cadena de suministros del Banco es parte integral de la cadena de valor de la organización, y reconoce el relacionamiento con los proveedores como un elemento clave que interviene en el proceso de sostenibilidad.

Itaú busca que sus proveedores y aliados estratégicos compartan sus objetivos, integren los mismos principios, políticas de Buen Gobierno y Sostenibilidad, promoviendo en nuestra cadena de valor los principios del Pacto Global, y en especial las políticas relacionadas con:

- (i) Política de Riesgo de Impactos Sociales y Ambientales
- (ii) Código de Ética
- (iii) Código de Buen Gobierno
- (iv) Política de Compras
- (v) Política de SARLAFT
- (vi) Normas de Protección al Consumidor y SAC

Un eslabón clave de la cadena de suministros de Itaú es el proceso de compras y contratación, que se apoya en la herramienta SAP e inicia con el requerimiento de bienes y/o servicios de un área y para fortalecer la relación de comunicación con los proveedores se cuenta con una página web, llamada Portal Proveedor, a través de la cual el proveedor puede acceder en cualquier momento para obtener o descargar los soportes de los pagos realizados por el Banco o validar en qué etapa del proceso se encuentra su factura.

Se realizan dos comités interdisciplinarios, cuya responsabilidad es revisar, debatir y aprobar las compras de la Organización. En este proceso se busca seleccionar al proveedor que ofrezca las mejores condiciones de servicios o productos en términos de calidad, costo y buenas prácticas de sostenibilidad.

El Banco cuenta con un formato de Registro de Proveedores, el cual es diligenciado por las personas naturales o jurídicas con las que el Banco vaya a realizar una compra de un bien o servicio y en el que se consigna la información general y financiera del Proveedor.

No podrán formar parte del registro de proveedores las siguientes personas:

- (i) Aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento, establecidos por la Vicepresidencia de Cumplimiento.

- (ii) Quienes sean cónyuges o compañeros permanentes o se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el funcionario que haya presentado la solicitud de compra de un bien o servicio. Igualmente, el Banco no contratará con personas jurídicas de las cuales un funcionario del Banco sea socio o representante legal.

5.2. Relaciones con los empleados

Las Entidades seleccionan de manera cuidadosa sus empleados, para lo cual ha establecido políticas de contratación.

Asimismo, las Entidades elaboran planes concretos de inducción, capacitación y desarrollo profesional. Estos planes deberán comprender sistemas de seguimiento a cada uno de los funcionarios de tal forma que se garantice que durante su permanencia en la entidad éstos observarán un comportamiento adecuado con sus niveles de responsabilidad en la Entidad y en su entorno social.

5.3. Relaciones con los clientes

Los clientes constituyen la razón de ser del Banco y las Entidades y por ello se establecen las relaciones sobre valores de transparencia, integridad, confianza, respeto, excelencia en el servicio, atención personalizada, trabajo en equipo, orientación al logro e innovación.

Los clientes cuentan con mecanismos internos de atención de quejas y reclamos y con el defensor del cliente.

5.3.1. Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero del Banco y de las Entidades actúa como vocero de los clientes o usuarios de la respectiva institución y conoce las quejas relativas a la prestación de sus servicios.

5.3.2. Procedimiento de solicitudes, quejas y reclamos

Itaú otorga a sus clientes los medios para presentar reclamos con relación a productos o servicios otorgados. Los clientes pueden expresar sus consultas y reclamos mediante comunicación escrita dirigida al Banco.

Se establece como objetivo de este procedimiento la respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos en tiempos óptimos, para lo cual se identifican al interior de la organización quienes son los responsables de dar respuesta y se garantiza que la misma se imparta en plazos que se identifiquen óptimos.

5.4. Relaciones con la comunidad en general

El Grupo Itaú contribuye al progreso económico y social del país y aporta al bienestar de la comunidad en general en la medida en que su actuación empresarial se rige no solo por el principio de cumplimiento de la ley sino igualmente por principios éticos.

6. Compromiso social y ambiental

Itaú se adhiere a los “Principios del Ecuador”. Ello implica un compromiso oficial, tanto a nivel nacional como internacional, en seguir creciendo en el camino de la sustentabilidad, haciendo todo lo que esté a su alcance para mejorar nuestra calidad de vida; interactuando con nuestra comunidad; respetando el medioambiente y desarrollando nuestras actividades a la luz del marketing responsable y la ética empresarial.

Lo anterior implica que Itaú hace parte de una agrupación de más de cincuenta bancos y entidades financieras internacionales que adhieren a ellos de forma voluntaria, y que han definido un marco de gestión de riesgos de crédito y un conjunto de directrices para la gestión de riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

En el año 2013 se incorpora como accionista de la casa matriz del Banco Itaú Chile, International Finance Corporation (IFC), institución miembro del Grupo del Banco Mundial. Inmediatamente, Itaú Colombia genera un acuerdo entre ambas entidades, en el cual se compromete a evaluar que los proyectos que financie y créditos que otorgue, no generen impactos negativos en ecosistemas y comunidades; y si los impactos son inevitables, deben ser reducidos, mitigados y/o compensados en forma apropiada por parte del prestatario.

Esto implica para el Banco un compromiso serio y desafiante, que lo ubica a la vanguardia de la industria financiera en el cumplimiento de normas sociales y medioambientales.

En virtud de lo anterior, el Banco genera una Política de Riesgo Socioambiental de impactos sociales y ambientales con el fin de verificar la aplicación de los Principios del Ecuador y de las normas de desempeño de IFC en materia por parte de los clientes y en los financiamientos de proyectos en que participa el Banco.

7. Selección, evaluación, remoción y sucesión de la Alta Administración

Se entenderá por Alta Administración a aquella liderada por el Presidente, quien reporta directamente a la Junta Directiva del Banco y la integran todos aquellos ejecutivos que reportan en forma directa al Presidente y que tienen el cargo de Vicepresidente.

Será atribución de la Junta Directiva nombrar al Presidente del Banco, quien a su vez tendrá la facultad de elegir a los miembros de su equipo directo. En este proceso el Presidente podrá recurrir a la consulta y opinión de diversas instancias, tales como miembros de la Junta Directiva y entidades externas expertas en la selección de ejecutivos de Alta Administración.

Criterios de selección de la Alta Administración

- (i) Poseer las competencias laborales y de liderazgo, formación profesional, así como la trayectoria laboral establecidas para el adecuado desempeño de sus funciones y cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.
- (ii) No poseer antecedentes legales o judiciales que no se condigan con la posición que ocupará en el Banco.
- (iii) Adherir al propósito, principios y normas declarados por el Banco.
- (iv) No presentar conflicto de interés alguno que interfiera en el adecuado ejercicio de su cargo, tales como negocios particulares relacionados, vínculos familiares con algún colaborador del Banco o filiales, u otros que obstaculicen una gestión libre de presiones y transparente para la toma de decisiones.
- (v) Contar con la confianza de la Junta Directiva y/o del Presidente, según corresponda.

Evaluación de Candidatos

La evaluación de los candidatos para ocupar una posición de Alta Administración se realizará por medio de entrevistas personales que buscarán confirmar que el candidato cuenta con los criterios de selección señalados y otros requisitos que se establezcan como necesarios para la posición que ocupará.

Para los miembros del equipo de Alta Administración, salvo el Presidente, las entrevistas personales serán realizadas siempre por el Presidente en ejercicio y, si éste lo estima conveniente, por otra persona que él designe, pudiendo ser ésta algún miembro(s) de la Junta Directiva, otro(s) miembro(s) del Equipo de Alta Administración y/o entidades externas expertas en la selección de Ejecutivos de Alta Administración.

Evaluación de la Gestión

El Presidente tiene la responsabilidad de informar en forma periódica a la Junta Directiva los avances de su gestión y el cumplimiento de objetivos propuestos para el Banco. A su vez, el Presidente evaluará la gestión de su equipo directo a lo menos una vez al año a través de los instrumentos de evaluación de desempeño y competencias establecidos para todos los colaboradores del Banco.

Remoción de miembros del equipo de Alta Administración

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de retroalimentar al Presidente en ejercicio por la gestión realizada, así como también la atribución de removerlo de su cargo. El Presidente tiene la misma responsabilidad y atribución anteriormente descrita para con su equipo directo.

Proceso de sucesión

Dado el carácter estratégico de estos cargos, tanto la Junta Directiva, como el Presidente, deberán tener identificados y en proceso de formación a los potenciales sucesores. Todo esto con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio.

Independientemente de la persona que se esté preparando como sucesor, en el momento de producirse la necesidad de cubrir un cargo del Equipo de Alta Administración, este tendrá que cumplir tanto con los criterios de selección señalados, como con el proceso de evaluación y consulta definido para estos cargos.

Las personas que son parte de la Alta Administración son claves en el logro de los objetivos estratégicos del Banco, por lo que resulta crítico que este proceso sea realizado con excelencia, cuidando que en la selección de las personas siempre se resguarde mantener el sello del Banco y que estos líderes sean capaces de conducir a todo el equipo del Banco hacia el cumplimiento de los desafíos, generando confianza y agregando valor a los clientes.

Subrogancia y reemplazo del Presidente

La Junta Directiva es responsable de nombrar al Presidente, a quien le corresponde, de conformidad con la ley, tanto su representación judicial, conforme con lo dispuesto en la ley y reglamentación vigente, como la representación extrajudicial de acuerdo con lo instruido por la Junta Directiva.

Sobre la designación debe quedar expresa constancia en el acta respectiva con indicación o referencia de las atribuciones que se le otorgan.

Adicionalmente, la Junta Directiva debe designar a una o más personas que individualmente actúen en ausencia o impedimento temporal del Presidente.