

Contenido

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Objetivo | 3 |
| 2 | Descripción | 3 |
| 2.1 | Alcance..... | 3 |
| 2.2 | Responsabilidad General..... | 3 |
| 2.3 | Aprobaciones..... | 3 |
| 2.4 | Presentación de BANCO UNIÓN S.A. | 3 |
| 2.4.1 | Reseña Histórica..... | 3 |
| 2.4.2 | Misión..... | 4 |
| 2.4.3 | Visión..... | 4 |
| 2.4.4 | Valores institucionales | 4 |
| 2.4.5 | Código de Ética y Conducta..... | 5 |
| 2.4.6 | Nuestros Productos y Servicios..... | 5 |
| 2.5 | Dirección y Administración..... | 5 |
| 2.5.1 | Derechos y Obligaciones de Accionistas | 5 |
| 2.5.2 | Generalidades de la Asamblea de Accionistas..... | 6 |
| 2.5.3 | Junta Directiva..... | 8 |
| 2.5.4 | Presidente | 11 |
| 2.5.5 | Empleados..... | 12 |
| 2.6 | Mecanismos de Control | 12 |
| 2.6.1 | Control Interno..... | 12 |
| 2.6.2 | Comité de Auditoría..... | 14 |
| 2.6.3 | Auditoría Interna..... | 15 |
| 2.6.4 | Sistema de Administración del Riesgo | 15 |
| 2.6.5 | Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC..... | 15 |
| 2.6.6 | Sistema de Administración del Riesgo de Operativo - SARO..... | 15 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.6.7 | Sistema de Administración del Riesgo de Mercado – SARM | 16 |
| 2.6.8 | Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - SARL..... | 16 |
| 2.6.9 | Sistema de Administración del Riesgo de Activos y Financiación al Terrorismo – SARLAFT ... | 16 |
| 2.6.10 | Control Externo | 17 |
| 2.7 | Grupos de Interés y la Responsabilidad Social | 18 |
| 2.7.1 | Defensoría del Cliente..... | 18 |
| 2.7.1.2 | Criterios a tener en cuenta para la elección del Defensor del Consumidor Financiero principal y Suplente..... | 19 |
| 2.7.1.3 | Obligaciones de la junta directiva u órgano equivalente..... | 19 |
| 2.7.1.4 | Obligaciones del representante legal..... | 20 |
| 2.8 | Divulgación de la Información | 20 |
| 2.8.1 | Revelación de Información | 20 |
| 2.9 | Reclamaciones y Sanciones | 21 |
| 2.9.1 | Reclamaciones Relacionadas con el Código de Buen Gobierno | 21 |
| 2.9.2 | Sanciones | 22 |

1 Objetivo

EL Presente Código de Buen Gobierno tiene como objetivo establecer las mejores prácticas, estrategias, políticas y principios éticos de Buen Gobierno que deben regir todas las actuaciones de la Compañía, especialmente en lo referente a la transparencia de las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la administración y demás personas relacionadas con en el adecuado desempeño de la entidad.

BANCO UNIÓN S.A. ha adoptado los principios y procedimientos del Código Buen Gobierno, estableciendo una estructura corporativa que permite a la Junta Directiva y al resto de la organización, desarrollarse bajo una gestión de negocios eficiente dentro de estrictos controles administrativos y de negocios orientados hacia la creación de valor.

2 Descripción

2.1 Alcance

La Junta Directiva de BANCO UNIÓN S.A., en cumplimiento de su deber estatutario y legal, ha aprobado el presente Código de Buen Gobierno Corporativo y las normas que se consignan en él.

2.2 Responsabilidad General

La actualización y seguimiento del presente manual aplicado a la norma del Código Buen Gobierno corresponde al Secretario General.

Todo aquello que no esté reglamentado en este manual como política y que pudiera generar riesgos, dudas o conflictos, deberá ser canalizado con el Secretario General quien a su vez coordinará con la Junta Directiva.

2.3 Aprobaciones

Aprobó: J.D acta No. 527. Fecha: 27 de febrero de 2018, J.D. acta No. 579. Fecha: 17 de febrero del 2022 y : J.D acta No. 592. Fecha: 16 de marzo de 2023

2.4 Presentación de BANCO UNIÓN S.A.

2.4.1 Reseña Histórica

Banco Unión nació con el nombre de Giros y Divisas en el año 1.995 en la ciudad de Cali, como una iniciativa de un grupo de empresarios vallecaucanos. En ese mismo año firmó el contrato como agente de Western Union en Colombia, multinacional líder en el mercado mundial de remesas, el cual continúa vigente a la fecha.

A partir del año 2001, después de su fusión con Orión Compañía de Financiamiento, se convirtió en Giros y Finanzas Compañía de Financiamiento Comercial.

En el 2017, con el objetivo de hacerle la vida más sencilla a sus clientes, la compañía lanzó su portal transaccional e instauró servicios como el envío de dinero a cuentas bancarias internacionales y el cobro de giros directo en cuentas de ahorros, convirtiéndose así en agente digital autorizado de Western Union.

En el 2018 la compañía tomó la decisión de convertirse en una entidad bancaria, transformando sus ejes de comunicación, imagen, relacionamiento y aspectos financieros, para exaltar la cercanía con sus clientes, ofrecer la amplitud de su portafolio de productos más allá del servicio de remesas, posicionar la empresa como una entidad financiera y crear un nombre que transmita la esencia de esta gran empresa, la unión.

En el 2020, en su proceso de conversión a banco, Giros y Finanzas, se adaptó a la nueva realidad mundial creando su servicio de Giros a Domicilio, dándole a sus usuarios la posibilidad de recibir sus dinero sin salir de casa durante la pandemia del Covid 19, también habilitó su tarjeta con tecnología de 'pago sin contacto' (contactless) para salvaguardarlos y se vinculó exitosamente a ACH para hacer posible las transferencias interbancarias desde y hacia la Cuenta de Ahorros Giros y Finanzas.

A partir de septiembre de 2022 se realiza el cambio de marca a Banco Unión, antes Giros y Finanzas.

Actualmente la compañía cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios financieros enfocados a satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes, entre ellos se destacan su Cuenta de Ahorros, CDT, Tarjeta Débito, Cupo Rotativo, Crédito de Libranza, Seguros, CrediOro, Tarjeta de Crédito, el pago de facturas de servicios públicos o privados en sus oficinas y mucho más.

Efecty, Multipagas, Punto Red, CFA, Banco Agrario y Don Pago se convirtieron en sus aliados corresponsales para ampliar su cobertura y extender sus servicios en todos los rincones del país.

Banco Unión, antes Giros y Finanzas, se ha caracterizado siempre por ofrecer servicios innovadores y seguros, buscando ser la entidad financiera de los colombianos en el exterior y sus familias en Colombia.

2.4.2 Misión

Unimos a los Colombianos en el exterior y a sus familias en Colombia, ofreciendo un servicio de calidad, con valores sólidos y un equipo humano profesional, brindando soluciones financieras seguras y efectivas.

2.4.3 Visión

Ser la Compañía de Financiamiento más reconocida del mercado colombiano, por sus valores éticos, solidez, eficiencia, tecnología y calidad en el servicio.

2.4.4 Valores institucionales

- **Integridad:** Actuamos con lealtad y rectitud. Pensamos y actuamos en forma confiable y consistente.
- **Servicio:** Trabajamos por conocer, entender y resolver de manera efectiva las necesidades de nuestros clientes; entendemos que todo lo que hacemos impacta sus sueños.
- **Respeto:** Centramos nuestro actuar en el trato amable y digno entre las personas, empleados y clientes promoviendo el espíritu crítico constructivo y relaciones de confianza.
- **Excelencia:** Valoramos y reconocemos la calidad y la actitud proactiva e innovadora para el cumplimiento de nuestros compromisos. Nos desafiamos permanentemente para superar nuestras metas.

- **Compromiso social:** Desarrollamos nuestra actividad con sentido de contribución al desarrollo de nuestra comunidad objetivo. Si a la comunidad le va bien, a la empresa le va bien.

2.4.5 Código de Ética y Conducta

La entidad ha adoptado un Código de Ética y Conducta en el cual están incorporadas las políticas y normas de conducta de los empleados, y su correspondiente régimen sancionatorio. Esta información se encuentra en la página web <https://www.bancounion.com>

2.4.6 Nuestros Productos y Servicios

Intermediación Financiera

- ✓ Cuenta de ahorros
- ✓ CDT
- ✓ Créditos de vehículos
- ✓ Créditos de libranzas
- ✓ Créditos hipotecarios
- ✓ Crédito de libre inversión
- ✓ Tarjeta de crédito
- ✓ Tarjeta débito

Transaccionales

- ✓ Pago y envío de remesas WU
- ✓ Microseguros
- ✓ Compra y venta de divisas
- ✓ Recaudos y pagos

2.5 Dirección y Administración

2.5.1 Derechos y Obligaciones de Accionistas

Las acciones de BANCO UNIÓN S.A. serán nominativas y de capital, las cuales podrán ser ordinarias, privilegiadas o con dividendo preferencial y sin derecho de voto. Las acciones con dividendo preferencial no conferirán a su titular el derecho de votar en las Asambleas de Accionistas, salvo en los casos establecidos por los estatutos sociales de la Compañía y por la Ley.

En todo caso, la Compañía velará porque los accionistas con dividendo preferencial y sin derecho de voto, sean oportunamente notificados de las reuniones de Asamblea de Accionistas y que cuenten con la oportunidad para ser escuchados en estas, para lo cual deberán designar un vocero que los represente. Todos los accionistas de BANCO UNIÓN S.A. serán tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones que posea.

2.5.1.1 Información del Accionista

BANCO UNIÓN S.A. a través de su página de web da a conocer al público con claridad, exactitud e integridad las distintas clases de acciones emitidas por la sociedad.

2.5.1.2 Deberes de los Accionistas

Los accionistas deberán actuar con lealtad frente a la Compañía, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses, lesionen los intereses de la Compañía o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma.

2.5.1.3 Derechos de los Accionistas

Todo accionista tendrá derecho de concurrir a la Asamblea General y en ella tendrá voz y voto. Los accionistas podrán hacerse representar en las reuniones de la Asamblea mediante poder otorgado por escrito en el que se indique el nombre del apoderado, la persona en quien este puede sustituir el poder, si es del caso, y la fecha o época de la reunión o reuniones para las cuales se confiere el poder.

Salvo manifestación expresa en contrario del poderdante, el poder conferido para una determinada reunión de la Asamblea será suficiente para representar al mandante en las reuniones sucesivas que sean consecuencia o continuación de aquella. Los poderes otorgados en el exterior no necesitarán ningún requisito adicional. Ningún accionista podrá ser representado por más de una persona a la vez.

2.5.1.4 Resolución de Controversias

Salvo para aquellas disputas entre accionistas, o entre accionistas y la sociedad o su Junta Directiva, que por atribución legal expresa deban dirimirse necesariamente ante la jurisdicción ordinaria, los Estatutos de la sociedad incluyen mecanismos para la resolución de controversias tales como el acuerdo directo, la amigable composición, la conciliación o el arbitraje.

2.5.1.5 Participación de Accionistas

| Accionista | No. Identificación | Participación | Acciones | País |
|-----------------------------|--------------------|---------------|-----------------------|----------|
| QUINQUE S.A.S. | 890.327.567-8 | 46,66% | 6.398.218.105 | Colombia |
| LOME S.A.S. | 805.015.364-1 | 33,32% | 4.569.791.718 | Colombia |
| PROCOA S.A.S. | 800.032.003-1 | 20,00% | 2.742.502.455 | Colombia |
| RODRIGO OTOYA DOMÍNGUEZ | 14,981,131 | 0,01% | 1.000.000 | Colombia |
| CARLOS ERNESTO LORA RENGIFO | 16,594,960 | 0,01% | 1.000.000 | Colombia |
| TOTAL | | 100% | 13.712.512.278 | |

2.5.2 Generalidades de la Asamblea de Accionistas

La Asamblea General está constituida por los accionistas con derecho a deliberar o sus representantes o mandatarios, reunidos de conformidad con el quórum requerido y dando cumplimiento a los demás requisitos previstos en la ley y en los estatutos de la sociedad.

La Asamblea General de Accionistas (en adelante la Asamblea) es la máxima autoridad de BANCO UNIÓN S.A., sus decisiones son obligatorias para todos los accionistas, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

La Asamblea General de Accionistas será presidida por el Presidente de la Junta Directiva, y a falta de éste por el accionista que la misma Asamblea designe con la mayoría de los votos presentes.

2.5.2.1 Funciones de la Asamblea

- ✓ Adoptar las medidas que exigiere el interés de la Compañía.
- ✓ Considerar los informes que sobre la marcha y estado de los negocios sociales le presente la Junta Directiva, el Presidente y el Revisor Fiscal, y exigir informes a cualquier otro funcionario o empleado de la Compañía.
- ✓ Ordenar con cargo a las utilidades líquidas la constitución de las reservas especiales y ocasionales que estime convenientes, de acuerdo con la ley.
- ✓ Aumentar o disminuir el capital autorizado.
- ✓ Decretar la disolución anticipada de la Compañía.
- ✓ Elegir al Revisor Fiscal y a su suplente para períodos iguales a los de la Junta Directiva de la Sociedad y fijar su remuneración.
- ✓ Ordenar las acciones que correspondan contra los directores, administradores o el Revisor Fiscal.
- ✓ Aprobar prerrogativas o privilegios para determinada emisión de acciones.
- ✓ Determinar las directrices económicas de la compañía, adoptar todas las medidas y providencias que exigiere el interés de la Sociedad tendientes a asegurar su desarrollo y el cumplimiento del objeto social.
- ✓ Delegar en la Junta Directiva o en el Representante Legal, las facultades que sean delegables.

2.5.2.2 Terminos y Medios de Convocatoria

La convocatoria para las reuniones ordinarias y para aquellas en que hayan de aprobarse los balances de fin de ejercicio, deberá efectuarla el representante legal, sea el principal o en su defecto el suplente, cuando menos con quince (15) días hábiles de anticipación, mediante comunicación escrita, cuyo recibo sea comprobable, que se hará llegar a cada accionista a la respectiva dirección que estos hayan registrado en la Sociedad.

2.5.2.3 Orden del Dia

El orden del día debe ser claro y adecuadamente desagregado de manera que los accionistas tengan pleno conocimiento de los temas que se van a tratar.

2.5.2.4 Reuniones Ordinarias

La Asamblea General de Accionistas se reunirá en sesión ordinaria una vez al año, dentro del primer trimestre de cada año calendario, en la fecha, la hora y el local que señale el aviso de convocatoria. No obstante, la Asamblea General podrá reunirse y decidir válidamente sin previa convocatoria y en cualquier sitio cuando estuviere representada la totalidad de acciones suscritas. De igual manera, las reuniones de la Asamblea General de Accionistas podrán ser no presenciales, en los términos establecidos en la ley y en los estatutos.

2.5.2.5 Reuniones Extraordinarias

La Asamblea General de Accionistas se reunirá en sesión extraordinaria cada vez que lo juzgue conveniente la Junta Directiva, el Representante Legal o el Revisor Fiscal, o cuando así lo solicite un número de accionistas que represente cuando menos el veinticinco por ciento (25%) del capital social. La convocatoria a reuniones extraordinarias se hará con una anticipación no menor de cinco (5) días comunes, en la misma forma prevista para la convocatoria a sesiones ordinarias, pero en la respectiva reunión deberá insertarse el orden del día correspondiente. Constituirá quórum para deliberar y decidir en las sesiones extraordinarias un número plural de accionistas que represente la mayoría de los votos presentes.

2.5.2.6 Mecanismos de Representación

Los accionistas podrán hacerse representar en las reuniones de la Asamblea mediante poder otorgado por escrito en el que se indique el nombre del apoderado, la persona en quien este puede sustituir el poder, si es del caso, y la fecha o época de la reunión o reuniones para las cuales se confiere el poder.

Salvo manifestación expresa en contrario del poderdante, el poder conferido para una determinada reunión de la Asamblea será suficiente para representar al mandante en las reuniones sucesivas que sean consecuencia o continuación de aquella. Los poderes otorgados en el exterior no necesitarán ningún requisito adicional. Ningún accionista podrá ser representado por más de una persona a la vez.

Ningún mandatario podrá dividir los votos correspondientes a su mandante, o sea, votar con unas de las acciones representadas en un sentido y en otro distinto con las demás. Pero el representante de varios accionistas podrá, siguiendo las instrucciones de sus distintos mandantes, votar de acuerdo con éstas, aunque sean opuestas.

Salvo los casos de representación legal, los administradores y empleados de la Compañía no podrán representar en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas acciones distintas de las propias, mientras estén en ejercicio de sus cargos, ni sustituir los poderes que se les confieran. Tampoco podrán votar sobre los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de liquidación.

2.5.2.7 Reglamento Asamblea General

Haga click aquí para ver el Manual: <http://192.168.2.101/pdf/reglamentoaga.pdf>

2.5.3 Junta Directiva

La Junta Directiva, en su calidad de máximo órgano administrativo, se enfocará principalmente a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos de la Compañía, así como hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de la compañía. Así mismo, velará por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Buen Gobierno adoptado por BANCO UNIÓN S.A.

2.5.3.1 Número de Miembros

La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales.

2.5.3.2 Periodo de la Junta Directiva

La Junta Directiva tiene período para sus integrantes de un (1) año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente y removidos en cualquier momento por la Asamblea.

2.5.3.3 Reuniones

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente al menos una vez al mes, y extraordinariamente, cuando dos (2) de sus miembros que actúen como principales, el Representante Legal o el Revisor Fiscal la convoquen.

2.5.3.4 Funciones Junta Directiva

- ✓ Concebir el Plan Estratégico de Banco Unión
- ✓ Conocer la información y administrarla en procura de la generación de valor a los accionistas, así como en la protección de sus derechos.
- ✓ De ser necesario, y como evidencia de un buen Gobierno Corporativo, cada miembro de Junta tiene una función de tutor, la cual se haría en función de hallazgos o aspectos de interés en áreas específicas o relevantes para el adecuado desarrollo del Plan Estratégico, y es la misma Junta quien diseña la manera de aproximarse y abordar los temas, siempre con contactos personales con responsables de área.
- ✓ Aprobar el marco de gestión de riesgo de la compañía y la declaración de apetito de riesgo de acuerdo con la estrategia definida.
- ✓ Hacer seguimiento periódico al comportamiento de los indicadores y/o esquemas definidos para hacer seguimiento al apetito de riesgo.
- ✓ Solicitar a la alta gerencia la debida actuación ante posibles desviaciones que se presenten frente a los límites de riesgo y la ejecución de los planes de acción necesarios para restablecer las condiciones deseables acorde con la estrategia, lo cual le permitirá a la Junta Directiva conocer y supervisar la exposición de la entidad a los límites máximos de riesgos definidos.
- ✓ Aprobar las políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de los diferentes riesgos de la compañía, así como fijar unos límites máximos de exposición de cada riesgo identificado.
- ✓ Aprobar la asignación de recursos humanos, físicos y técnicos para el adecuado desarrollo de los diferentes sistemas de riesgo.
- ✓ Velar por la independencia de funciones y responsabilidades que deben existir entre las áreas responsables de la gestión comercial, operativa, de gestión de riesgos y de supervisión y auditoría.
- ✓ Señalar las responsabilidades y atribuciones asignadas a los cargos y áreas encargadas de gestionar los diferentes riesgos.
- ✓ Requerir a la administración, para su evaluación, reportes periódicos sobre los niveles de exposición a los diferentes riesgos, control de límites y atribuciones, gestión de incidentes, sus implicaciones y las actividades relevantes para su mitigación y/o adecuada administración.
- ✓ Aprobar las metodologías que adopten las áreas para identificar, medir, controlar y monitorear la gestión de riesgos.
- ✓ Requerir a la administración el desarrollo de escenarios de estrés para evaluar la tensión y resistencia de los principales indicadores de gestión la compañía para las diferentes unidades de negocio.
- ✓ Realizar el nombramiento de los comités de riesgos, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que les apliquen.
- ✓ Evaluar las propuestas de recomendaciones y correctivos sobre los procesos de administración que sugiera la alta gerencia, sin perjuicio de la adopción oficiosa de los que estime pertinentes.
- ✓ Aprobar el sistema de control interno de los diferentes sistemas de riesgo, asignando con precisión las responsabilidades de las áreas y funcionarios competentes en torno a la gestión de riesgos,

sistema de control interno (incluye el ambiente de control) y evaluación, con líneas de reporte claramente establecidas, así como evaluar los informes y la gestión del área encargada de dicho control. La Junta Directiva también es responsable de supervisar la eficacia del Sistema de Control Interno.

- ✓ Propender por la existencia de una cultura de riesgos y control que permee a todo nivel organizacional.
- ✓ Considerar los riesgos que se deriven de la definición estratégica de la organización y de los procesos del negocio, con el fin de realizar seguimiento, evaluación y gestión de los mismos.
- ✓ Pronunciarse sobre los informes presentados por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y hacer seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
- ✓ Adoptar y aprobar el reglamento de colocación de futuras emisiones de acciones.
- ✓ Determinar la oportunidad, cantidad, forma y condiciones de colocación y suscripción de acciones que se encuentren en reserva a su disposición, y adoptar y aprobar el Reglamento correspondiente, ciñéndose a las normas estatutarias y legales.
- ✓ Presentar a la Asamblea General, cuando ella o la ley lo indiquen, informes generales sobre determinados aspectos de la marcha de los negocios sociales y sobre los resultados económicos de la compañía.
- ✓ Adoptar las políticas conforme a las cuales la Compañía podrá efectuar la contratación de asesores externos.
- ✓ Evaluar las propuestas de recomendaciones y correctivos sobre los procesos de administración que sugiera el representante legal principal, sin perjuicio de la adopción oficiosa de los que estime pertinentes.
- ✓ Proponer los criterios objetivos por los cuales la compañía contrata y remunera a sus ejecutivos.
- ✓ Aprobar los cambios de estructura y nombramientos de la alta gerencia.
- ✓ Revisar los programas de remuneración de la Alta Gerencia.
- ✓ Analizar el desempeño de las funciones del Presidente a los efectos de su evaluación periódica.
- ✓ Establecer las políticas del Sarlaft.
- ✓ Adoptar el código de ética en relación con el Sarlaft.
- ✓ Aprobar el Manual de procedimientos y sus actualizaciones
- ✓ Designar al Oficial de Cumplimiento y su respectivo suplente
- ✓ Hacer seguimiento y pronunciarse periódicamente sobre el perfil de riesgo de LA/FT de la entidad.
- ✓ Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes que presente el oficial de cumplimiento, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
- ✓ Pronunciarse sobre los informes presentados por la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y hacer seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
- ✓ Ordenar los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
- ✓ Aprobar los criterios objetivos y establecer los procedimientos y las instancias responsables de la determinación y reporte de las operaciones sospechosas.
- ✓ Establecer y hacer seguimiento a los procedimientos encaminados a permitir una verificación efectiva, eficiente y oportuna de la información suministrada por los potenciales clientes en los procedimientos de conocimiento del cliente.
- ✓ Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.
- ✓ Designar la (s) instancia (s) autorizada (s) para exonerar clientes del diligenciamiento del formulario de transacciones en efectivo.
- ✓ Designar la (s) instancia (s) responsable (s) del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.
- ✓ Aprobar la metodología mediante la cual se va a realizar el análisis de riesgo de LAFT, que le permita implementar los procedimientos del conocimiento del cliente.

2.5.3.5 Reglamento de la Junta Directiva

Haga click aquí para ver el Manual:

<http://192.168.2.101/pdf/REGLAMENTO%20JUNTA%20DIRECTIVA%201.pdf>

2.5.3.6 Presidente

A la Junta Directiva le corresponde el nombramiento y la libre remoción del Presidente. Para fijar la remuneración del Presidente, la Junta Directiva deberá tener en cuenta sus calidades, experiencia, responsabilidades, funciones, generación de valor agregado a la entidad y situación financiera de la misma.

2.5.3.7 Funciones

- ✓ Ejecutar las determinaciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- ✓ Nombrar y remover los empleados bajo su dependencia, fijándoles su remuneración y asignándoles las funciones que deben desempeñar, y velar porque todos los funcionarios de la Compañía cumplan con sus deberes.
- ✓ Constituir los apoderados judiciales y extrajudiciales que estime necesarios para representar a la Compañía y delegarles las funciones que a bien tenga.
- ✓ Celebrar y ejecutar todos los actos y contratos necesarios para el desarrollo del objeto social, sometiendo previamente a la Junta Directiva aquellos en que por su naturaleza o cuantía ésta deba intervenir.
- ✓ Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Compañía.
- ✓ Elaborar el Balance General, el estado de ganancias y pérdidas junto con el correspondiente proyecto de distribución de utilidades y el informe que debe presentar a la Asamblea General en sus sesiones ordinarias, conjuntamente con la Junta Directiva.
- ✓ Presentar a la Asamblea General o a la Junta Directiva, cuando éstas lo soliciten, informes sobre determinados aspectos de la marcha de los negocios sociales y sobre todo los resultados económicos de la Compañía.
- ✓ Convocar a la Asamblea General de accionistas, de conformidad con lo previsto en los estatutos.
- ✓ Promover y sostener toda clase de juicios, gestiones o reclamaciones necesarios para la defensa de los intereses sociales.
- ✓ Cumplir con las demás funciones que le asignen a la Asamblea General o Junta Directiva, y demás que por la naturaleza del cargo le correspondan.

2.5.3.8 Secretario de la Asamblea y Junta Directiva

La sociedad tendrá un Secretario General que será así mismo el de la Asamblea y el de la Junta Directiva, que podrá ser o no un funcionario de la sociedad que desempeñe simultáneamente otro cargo o una persona que no sea funcionario de la Sociedad. El periodo del Secretario General será indefinido y se contará desde la fecha en que se inicie la prestación de servicios.

2.5.3.9 Funciones del secretario

- ✓ Coordinar junto con el Presidente las reuniones de la Asamblea y de la Junta.

- ✓ Examinar y someter a la Asamblea y a la Junta los documentos que a ellas competen; citar a las reuniones, y en general, tomar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de éstas.
- ✓ Llevar los libros de Actas de la Asamblea General de Accionistas
- ✓ Elaborar y leer las actas de la Asamblea y de la Junta Directiva; firmarlas luego de aprobadas por la respectiva corporación junto con el presidente, y custodiar el libro donde se lleven éstas.
- ✓ Recibir, tramitar y conservar las proposiciones y constancias que se presenten a la asamblea y a la Junta, dejando testimonio de lo que sobre ellas se hubiere decidido.
- ✓ Comunicar a quienes corresponda, las decisiones de la Asamblea y de la Junta.
- ✓ Cuidar que se lleve en debida forma el libro de "Registro de Acciones" y mantenerlo bajo su custodia.
- ✓ Expedir copias auténticas de los documentos cuyos originales reposan en el archivo de la Compañía y sobre los cuales no se deba mantener reserva.
- ✓ Cuidar que se atienda en debida forma la recepción, registro, apertura, reparto, respuesta, envío y archivo de la correspondencia.
- ✓ Realizar el seguimiento y actualización del Código de Buen Gobierno.
- ✓ Velar por la legalidad formal de las actuaciones de la Junta Directiva y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y demás normativa interna de la sociedad.
- ✓ Las demás que la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva señalen.

2.5.3.10 Empleados

La designación de los empleados de la Compañía, así como la asignación de su remuneración, le corresponde al Presidente, de acuerdo con las políticas fijadas por la Junta Directiva, del presupuesto asignado, la planta de personal, los reglamentos especiales y las normas laborales vigentes.

Para la contratación de los empleados de BANCO UNIÓN S.A., se aplican las políticas de admisión y procedimientos de selección previamente determinados, especialmente en el Reglamento Interno de Trabajo analizándose la información de cada uno de los candidatos, tanto personal como académica y laboral, buscando contar con personal altamente competente, que comparta y se comprometa con los principios y normas de la Institución.

2.5.3.11 Mecanismos de Control

2.5.3.12 Control Interno

El control interno es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación ejecutado por la junta directiva, la alta dirección y demás funcionarios de BANCO UNIÓN S.A. con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la compañía.
- ✓ Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la BANCO UNIÓN S.A..
- ✓ Realizar una adecuada gestión de los riesgos.
- ✓ Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información generada por la compañía.
- ✓ Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la compañía.

En la medida en que se logren los objetivos anteriormente mencionados, el SCI brindará mayor seguridad a los diferentes grupos de interés que interactúan con BANCO UNIÓN S.A.

2.5.3.13 Ambiente de Control

El ambiente de control está dado por los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de BANCO UNIÓN S.A. principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Es el componente que proporciona la disciplina, estructura y fundamento de todos los demás elementos del SCI, dado que la eficacia del mismo depende de que BANCO UNIÓN S.A. cuente con personal competente y formado, con sentido de integridad y concientización sobre el control en toda la compañía.

2.5.3.14 Gestión del Riesgo

La gestión de riesgos es una parte esencial de la gestión estratégica de BANCO UNIÓN S.A. Es un proceso continuo y constante, constituido por políticas, estructura y procedimientos, que consiste en administrar efectivamente los riesgos relacionados con las actividades de la compañía. Existen metodologías de identificación aplicables a todos los procesos de la entidad, orientados a determinar los riesgos su análisis y valoración, además del enfoque institucional para el desarrollo de la cultura en materia de riesgo.

2.5.3.15 Actividades de Control

BANCO UNIÓN S.A. establece como actividades de control las metodologías cuyo fin es asegurar el cumplimiento de las normas tanto internas como externas.

Estas actividades de control son de carácter obligatorio para la compañía y su propósito es tanto prevenir como detectar cualquier tipo de riesgo operativo, analizarlo y valorarlo de acuerdo a las directrices corporativas. Además del enfoque institucional para el desarrollo de la cultura en materia de riesgo, los controles han sido identificados y evaluados durante el desarrollo de SARO por los líderes de los procesos con la guía de la Unidad de Riesgo Operativo.

La Gerencia de riesgo imparte la metodología y acompaña a los Gestores de Riesgos en la identificación y medición y realiza el seguimiento al Plan de Tratamiento. Los resultados y mediciones son informados a Presidencia y a la Junta Directiva. Dentro de la metodología existente se establece la etapa de diseño de mejora continua de los procesos y de la estructura de controles.

Igualmente se dan a conocer las opciones de tratamiento evaluando la necesidad de recursos y su eficiencia.

2.5.3.16 Información y Comunicación

Información: BANCO UNIÓN S.A. cuenta con un sistema que garantice la información conservando criterios de seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, calidad, efectividad, y cumplimiento.

Comunicación: La compañía tiene establecidos diferentes canales de comunicación que proveen los insumos de información para la ejecución de los procesos. Dentro de estos encontramos herramientas como:

- ✓ Intranet
- ✓ Comunicados corporativos
- ✓ Manuales de procesos - Roles y Responsabilidades

Igualmente tiene establecidos diferentes canales de comunicación por los cuales se llega a los diferentes grupos de interés:

- ✓ Página Web
- ✓ Línea de atención al cliente
- ✓ Agencias.
- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Entes vigiladores.

2.5.3.17 Monitoreo y Evaluación de Independientes

Es el proceso llevado a cabo por BANCO UNIÓN S.A. para validar el desempeño del sistema de control interno

Gestión directa: Monitoreo de la actividad o funciones por medio de la supervisión continua que hacen los jefes / líderes de los procesos como parte habitual de su responsabilidad frente al SCI.

Revisiones de alto nivel: Es realizada por la Junta Directiva / Alta Gerencia / Comités, sobre el grado de aplicación y cumplimiento de políticas, procedimientos y regulaciones.

Evaluaciones Independientes: Este proceso es realizado por personas totalmente independientes al proceso (auditores internos, revisor fiscal y órganos externos) y se centran directamente sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, con el fin de examinar y evaluar el grado de cumplimiento de las actividades y procedimientos de control establecido por BANCO UNIÓN S.A. y por los entes reguladores.

2.5.4 Comité de Auditoria

Conforme a lo previsto en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, este Comité deberá estar conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva para apoyar la labor del Comité (o por un número mayor si la Junta así lo decide). La designación de los miembros del Comité de Auditoria se hará por el mismo período que la designación de miembros de la Junta Directiva, 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 y el director que se encargará de presidirlo; y el mismo Comité determinará la necesidad de citar a los funcionarios que considere pertinentes, al Revisor Fiscal o al Auditor Interno, o a personal de la compañía para revisar temas de su competencia.

En especial, se revisarán las operaciones vinculadas, es decir, las operaciones que la sociedad realice, directa o indirectamente, con Miembros de Junta, con accionistas significativos o representados en La Junta o con personas a ellos vinculadas o que ejerzan cargos de administración o dirección. La realización de dichas operaciones requerirá la autorización de la Junta. Las indicadas operaciones se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado.

2.5.4.1 Funciones del Comité de Auditoria

- ✓ Supervisar la estructura del control interno de la entidad con el fin de determinar si los procedimientos y los controles diseñados protegen razonablemente los activos de la misma.
- ✓ Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna, con el objeto de determinar su independencia en relación con las actividades que audita, verificar que el alcance de sus labores satisface las necesidades de control de la entidad.

- ✓ Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos y los revisores fiscales, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
- ✓ Velar porque existan los controles necesarios para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, en especial para el lavado de activos y la financiación del terrorismo, revisando para tal efecto los informes que el Oficial de Cumplimiento debe presentar a la Junta Directiva.
- ✓ Velar por la transparencia de la información financiera que prepara la entidad y su apropiada revelación.
- ✓ Monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito y recomendar mejoras.
- ✓ Revisar y Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo.

2.5.5 Auditoría Interna

En BANCO UNIÓN S.A., la Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Compañía. Ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de administración de riesgos, control y dirección.

2.5.6 Sistema de Administración del Riesgo

Los sistemas de administración de riesgos en BANCO UNIÓN S.A. permiten identificar, medir, controlar y monitorear oportunamente los riesgos y debilidades en los procesos y le permiten a la Administración de la Compañía, la adopción de medidas para el desarrollo y mejoramiento continuo en la administración de estos riesgos, promoviendo el fortalecimiento de la estructura de control interno y asegurando que en dichos procesos se implemente una cultura de autocontrol y de protección de los activos de tal forma que se proporcione seguridad para los intereses de los clientes, antes de control, empleados y accionistas, vigilando el cumplimiento total del marco legal colombiano, en especial, la reglamentación de la Superintendencia Financiera, la reglamentación del Banco de la República, las normas tributarias expedidas por la DIAN, así como el marco normativo interno de la compañía.

2.5.7 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC

El Riesgo de Crédito es la posibilidad de que la Compañía incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.

El Sistema de Administración del Riesgo Crediticio de BANCO UNIÓN S.A. fue desarrollado teniendo en cuenta lo dispuesto en el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 y cuenta con los siguientes componentes básicos: Políticas claras de administración del riesgo, estructura organizacional adecuada, metodologías y procesos para la gestión de riesgos.

2.5.8 Sistema de Administración del Riesgo de Operativo - SARO

El riesgo operativo (RO) es un elemento inherente a la propia actividad de BANCO UNIÓN S.A. como compañía de financiamiento y está presente en todos los procesos, no siendo posible en la mayor parte de los casos establecer mecanismos para su completa eliminación, por lo que se hace absolutamente imprescindible gestionarlo de forma adecuada.

En este contexto BANCO UNIÓN S.A. debe establecer los mecanismos que le permitan identificar los principales factores de riesgo a los que está expuesta por las diferentes actividades que desarrolla, analizar los controles existentes para minorar la posibilidad de que un riesgo potencial se materialice en una pérdida cierta y adoptar medidas para reducir o controlar el riesgo en aquellas áreas donde se observe que está por encima de los límites tolerables para la entidad.

En el Manual del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), se definen y normalizan las políticas, procedimientos, metodologías, documentación, estructura organizacional, roles, el registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, estrategias de divulgación de información y capacitación mediante los cuales se busca fortalecer la construcción y mejoramiento sistemático de las capacidades de administrar el riesgo y obtener una efectiva administración del riesgo operativo en BANCO UNIÓN S.A.

2.5.9 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado – SARM

El Riesgo de Mercado representa la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor del portafolio o a caídas en el valor de los fondos o patrimonio con los que cuenta la Compañía, como consecuencia de comportamientos adversos en los mercados en los que dicha entidad participa, bien sean por variaciones negativas en las tasas de interés (en moneda legal, extranjera, o pactadas en UVR), el tipo de cambio, el precio de las acciones o en las inversiones realizadas en carteras colectivas.

El SARM permite identificar, medir, monitorear y controlar estos riesgos de mercado a los que se expone BANCO UNIÓN S.A. en el desarrollo de sus operaciones. Para ello, cumpliendo lo establecido en el capítulo XX de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía ha adoptado una serie de políticas y límites con el fin de mitigar y controlar estas posibles pérdidas económicas generadas por comportamientos adversos en los mercados.

2.5.10 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - SARL

Se entiende por riesgo de liquidez la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. El manejo de la liquidez tiene como objetivo que la institución pueda enfrentar sus compromisos a un costo razonable y mantener la viabilidad del negocio.

El SARL es el sistema de administración de riesgo de liquidez que deben implementar las entidades, con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear este riesgo al que están expuestas en el desarrollo de sus operaciones autorizadas. Para el SARL la entidad sigue los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera en el Capítulo VI de la Circular Básica Financiera y Contable (CE 100 de 1995).

La principal herramienta de medición del Riesgo de Liquidez es el IRL (Indicador de Riesgo de Liquidez). Esta metodología proyecta los vencimientos contractuales y no contractuales de los activos (ingresos) y pasivos (egresos) en diferentes bandas de tiempo. Mediante este análisis, podemos calcular cuáles serán nuestras necesidades de liquidez a futuro.

2.5.11 Sistema de Administración del Riesgo de Activos y Financiación al Terrorismo – SARLAFT

La implementación del SARLAFT ha tomado como base la teoría general de la gestión de riesgos, en particular la aplicación del estándar australiano neozelandés conocido como el ANZ 4360 de 1999 y de la Norma Técnica Colombiana 5254 de ICONTEC. La gestión parte de la implementación de cuatro etapas para administrar el riesgo LA/FT y con el conjunto de unos instrumentos se desarrollan los elementos del sistema.

BANCO UNIÓN S.A. hace seguimiento a las actuaciones, funcionamiento y problemática de la prevención y adopta las medidas para el desarrollo de la normativa interna necesaria, requerir actuación y colaboración de cualquier órgano o persona en cumplimiento de su misión, es decidir las operaciones sospechosas que deben ser comunicadas a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF.

La Unidad Sarlaft realiza previamente un Comité de Evaluación de Operaciones en donde se analiza los resultados del monitoreo mensual que se llevan al Comité, en particular las operaciones sospechosas para su ratificación.

2.5.12 Control Externo

2.5.12.1 Revisoría Fiscal

La fiscalización, revisión y vigilancia contable de BANCO UNIÓN S.A. estará bajo la responsabilidad del Revisor Fiscal, elegido por la Asamblea General, con amplio reconocimiento y trayectoria, no pudiendo desempeñar otro cargo o empleo en la Compañía.

Para que el Revisor Fiscal pueda entrar a ejercer el cargo, se requiere que la Superintendencia Financiera de Colombia autorice su posesión, una vez verificado su carácter, idoneidad y experiencia. Cada vez que la Asamblea General de Accionistas designe el Revisor Fiscal, se dará aviso de ese hecho al mercado, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.

Conforme a lo establecido en los estatutos, el Revisor Fiscal debe revelar tanto a la Asamblea General de Accionistas como a los Entes de Control, las irregularidades o los hallazgos importantes que efectúe en BANCO UNIÓN S.A. El Revisor Fiscal deberá dar oportuna cuenta por escrito de los hallazgos relevantes que realice e irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la Compañía y en el desarrollo de sus negocios, a la Asamblea General, Junta Directiva y al Presidente, según el caso.

Adicionalmente, el Revisor Fiscal deberá informar a la Asamblea General de Accionistas si los actos de los administradores de BANCO UNIÓN S.A., se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea o Junta Directiva; si la correspondencia, los comprobantes, las cuentas y los libros de Actas y de Registro de Acciones, se llevan y conservan debidamente y son adecuadas las medidas de control interno, conservación y custodia de los bienes de la Compañía.

Las funciones que cumple el Revisor Fiscal son autónomas e independientes respecto de los administradores, estando subordinado exclusivamente a la Asamblea General de Accionistas.

Además de las funciones previstas en las disposiciones legales, el Revisor Fiscal tendrá a su cargo las siguientes funciones especiales:

- a) Elaborar un reporte trimestral dirigido a la Junta Directiva acerca de las conclusiones obtenidas en la evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARLAFT.
- b) Poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, las inconsistencias y fallas detectadas en el SARLAFT y, en general, todo incumplimiento que detecte a las disposiciones que regulan la materia.
- c) Deberá reportar operaciones sospechosas a la UIAF, en cumplimiento del numeral 10 del art. 207 del Código de Comercio.

2.5.12.2 Superintendencia Financiera de Colombia

BANCO UNIÓN S.A. es vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En su calidad de autoridad de inspección, vigilancia y control de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados por el público, tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Dentro del ámbito de sus atribuciones, la Superintendencia Financiera de Colombia, controla el desarrollo del objeto social por parte de BANCO UNIÓN S.A. y dentro de ello, el cumplimiento por parte de sus administradores y funcionarios de las respectivas disposiciones legales y estatutarias.

2.5.12.3 Auditorías Externas

En los eventos en que se compruebe que se ha impedido o restringido el acceso a la información a que tienen derecho los accionistas de BANCO UNIÓN S.A., éstos podrán contratar a su costo y bajo su responsabilidad, auditorías especializadas de la entidad, empleando firmas calificadas como idóneas por la Junta Directiva de la Compañía, para lo cual se tendrá en cuenta que tengan una reconocida reputación y amplia experiencia en el sector financiero, concretamente, en la materia objeto de la auditoría.

Estas auditorías externas sólo podrán realizarse sobre temas específicos y cuando éstos no contemplen temas protegidos con reserva ni se realicen sobre secretos industriales o materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

La solicitud para que se permita la auditoría externa, deberá dirigirse por el interesado a la Junta Directiva, que la aprobará si el Auditor Externo reúne las condiciones antes mencionadas y la petición se encuentra plenamente justificada.

Al impartir la autorización por parte de la Junta Directiva, se establecerán los términos en que se puede llevar a cabo, pudiendo exigir, en todo caso, la firma de un acuerdo de confidencialidad por parte de la firma de auditoría externa y del peticionario. Los papeles de trabajo del Auditor Externo estarán sujetos a reserva frente a terceros y deben ser conservados por un tiempo no inferior a cinco años, contados a partir de la fecha de su elaboración.

2.6 Grupos de Interés y la Responsabilidad Social

Para BANCO UNIÓN S.A., las relaciones con los grupos de personas o entes relacionados con la Compañía buscan las mayores garantías y la protección de sus derechos. Las reglas de conducta y comportamiento que deben observar y anteponer los funcionarios de BANCO UNIÓN S.A. en el ejercicio de sus funciones con cada una de las partes interesadas en la compañía se encuentran descritas de manera detallada en el código de ética y conducta <https://www.bancounion.com>

2.7 Defensoría del Cliente

BANCO UNIÓN S.A. cuenta con un Defensor del Cliente Principal y un Suplente quienes actúan como voceros de los clientes o usuarios ante la Compañía.

Tiene como objetivos los siguientes:

- ✓ Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.
- ✓ Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones.

Para la presentación de quejas ante el Defensor del Cliente no se exige ninguna formalidad, sólo basta indicar el motivo de esta, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

2.7.1.2 Criterios a tener en cuenta para la elección del Defensor del Consumidor Financiero principal y Suplente:

- ✓ Solicitar a los candidatos a ejercer el rol de DCF la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.
- ✓ Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.
- ✓ Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
- ✓ Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- ✓ Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- ✓ Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- ✓ Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

2.7.1.3 Obligaciones de la junta directiva u órgano equivalente

- ✓ Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- ✓ Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

2.7.1.4 Obligaciones del representante legal

- ✓ Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- ✓ Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- ✓ Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- ✓ Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- ✓ Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de

servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

- ✓ Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- ✓ Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- ✓ Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- ✓ Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del capítulo II Título III parte I de la CBJ.

2.8 Divulgación de la Información

BANCO UNIÓN S.A. aplicará a la información, principios tales como transparencia e igualdad en el trato. Su principal objetivo está en lograr que la información sea fidedigna. Para la Compañía, es fundamental que la entrega de la información se realice de manera continua, completa, oportuna y veraz; tanto para los Accionistas como para el mercado en general.

2.9 Revelación de Información

BANCO UNIÓN S.A. prepara y presenta la información sobre su situación financiera de manera confiable, veraz y oportuna y de conformidad a la Ley y con las normas de contabilidad aplicables. La Compañía debe informar a sus accionistas y al mercado en general sobre:

- ✓ Los principales riesgos y las medidas para enfrentarlos, así como los mecanismos utilizados para la administración de estos. Los riesgos a los que está expuesta la Compañía estarán descritos en la página web: www.bancounion.com, así como en las notas a los estados financieros.
- ✓ Los estados financieros, en la periodicidad establecida por la ley, teniendo en cuenta que los informes de fin de ejercicio serán dictaminados por el Revisor Fiscal.
- ✓ Los hallazgos relevantes efectuados por el Revisor Fiscal. Los informes que contengan dichos hallazgos serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la ley.

2.9.1.1 Información Confidencial

- ✓ Los directivos, administradores y empleados de BANCO UNIÓN S.A. deben proteger la información de carácter reservado que haya sido dada a conocer por sus clientes, usuarios e inversionistas. La información se clasifica en
- ✓ Pública: (Cualquiera la puede conocer): Información de dominio público.
- ✓ Privada: (De uso interno): Información disponible solo para colaboradores de la entidad, la cual en caso de ser revelada a terceros representa un riesgo para la operación del negocio.
- ✓ Confidencial: (su divulgación compromete a la entidad): Información crítica al interior de la organización y para uso exclusivo de un grado específico de colaboradores, áreas o agencias. Esta información puede ser conocida únicamente por los colaboradores de la entidad relacionados con las tareas asignadas; en casos especiales puede ser usada por terceros con la autorización específica de la autoridad de control de esta.
- ✓ BANCO UNIÓN S.A. establece que toda la información de los clientes tiene carácter confidencial. Por lo anterior los empleados deben ajustarse a las normas y procedimientos adoptados, con el fin de garantizar la seguridad de acceso a los sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena.

2.9.1.2 Información Privilegiada

Por información privilegiada debe entenderse aquella a la cual solo tienen acceso directo ciertas personas en razón de su profesión u oficio, la cual por su carácter, está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público y que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para sí o para un tercero. Los administradores están llamados a actuar dentro de unos principios generales de conducta establecidos en la Ley, obrando de buena fe, con lealtad, con la diligencia de un buen hombre de negocios, protegiendo la reserva comercial e industrial de la sociedad y absteniéndose de utilizar indebidamente información privilegiada.

2.9.1.3 Información sobre el Código del Buena Gobierno

Será informada a través de página web: www.bancounion.com.

2.10 Reclamaciones y Sanciones

2.10.1 Reclamaciones Relacionadas con el Código de Buen Gobierno

Los accionistas de BANCO UNIÓN S.A. podrán presentar solicitudes ante la Presidencia de la Compañía y ante el Revisor Fiscal, cuando consideren que se ha incumplido lo previsto en el Código de Buen Gobierno.

La administración debe dar respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad y atenderá las observaciones que señale el Revisor Fiscal sobre el particular, cuando se establezca la existencia del mencionado incumplimiento.

2.10.2 Sanciones

Todo incumplimiento, violación o inobservancia a los procedimientos y normas contenidas en este Código de Buen Gobierno, así como en el Código Corporativo de Conducta BANCO UNIÓN S.A., tendrá como consecuencia para el accionista, director, administrador o empleado que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad legal vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Compañía.