



Finanzauto

GOBIERNO CORPORATIVO

Empresa



Certificada

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Detalle	Elaboración	Revisión	Aprobación
30 Abr 2018	1.0	Elaboración del Manual	Analistas de Planeación	Director de Planeación	Gerente General
30 Jun 2018	2.0	Defensor de Cliente	Analistas de Planeación	Director de Planeación	Gerente General Presentado a Junta Directiva
19 Dic 2019	3.0	Actualización de la estructura del manual de gobierno corporativo, organigrama y componentes organizacionales; inclusión de principios.	Analistas GRC Oficial de Cumplimiento	Director de Planeación	Gerente General Presentado a Junta Directiva
15 Dic 2020	4.0	Actualización de la Misión de la Compañía.	Analistas GRC Oficial de Cumplimiento	Director de Planeación	Gerente General Presentado a Junta Directiva
19 Ago 2021	5.0	Actualización del apartado referente a la Seguridad de la Información, de acuerdo a las actualizaciones realizadas en las Políticas de TI.	Analistas GRC Oficial de Cumplimiento	Director de Planeación	Gerente General
16 Dic 2021	6.0	Actualización de la composición de la Junta Directiva e inclusión del Comité de Auditoría	Oficial de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento	Gerente General Director de Planeación	Asamblea General de Accionistas

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	2 de 64

TABLA DE CONTENIDO

1	ACERCA DE FINANZAUTO S.A. BIC.....	5
1.1	La Compañía.....	5
1.2	Introducción.....	5
1.3	Componentes Organizacionales.....	5
1.3.1	Misión.....	5
1.3.2	Visión	6
1.3.3	Propósito Sostenible	6
1.3.4	Política de Calidad	6
1.4	Valores.....	6
1.5	Principios.....	7
2	ALTA DIRECCIÓN	9
2.1	9	
2.1	Asamblea General de Accionistas.....	9
2.2	Derechos y Trato Equitativo a Los Accionistas.....	9
2.3	Funciones de la Asamblea de Accionistas.....	9
2.4	Convocatorias	10
2.5	Lavado de Activos y Programa Anticorrupción	10
2.6	Acuerdo de Accionistas para Distribución de Utilidades	11
2.7	Funciones de la Junta Directiva.....	12
2.8	Perfil de los miembros de Junta Directiva.....	14
2.9	Nombramiento de la Junta Directiva.....	15
2.10	Comité de Auditoría.....	15
2.11	La Gerencia.....	16
2.12	Funciones de la Gerencia.....	16
3	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	18
3.1	Introducción.....	18
3.2	Cumplimiento de las Leyes	18
3.3	Valores.....	18
3.4	Principios Orientadores	19
3.5	Políticas	20
3.5.1	Política de Incentivos	20
3.5.2	Política de Confidencialidad	20

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	3 de 64

3.5.3	Política de Transparencia.....	20
3.5.4	Política de Cumplimiento.....	20
3.6	Ámbito de Aplicación.....	21
3.7	Relaciones con las Partes Interesadas.....	21
3.7.1	Clientes	21
3.7.2	Proveedores.....	22
3.7.3	El Correcto Manejo de las Relaciones en Finanzauto	22
3.8	El Apropiado Control y Uso de Activos	23
3.9	Comportamiento y Desempeño en el Trabajo	23
3.10	Del Correcto Uso de las Atribuciones	24
3.11	El Compromiso de Solución del Error Ajeno.....	24
3.12	Administración y Gestión de Gastos.....	24
3.13	El manejo de la Información general, restringida y privilegiada	25
3.14	Normas de Conducta para la Tesorería.....	26
3.15	Gestión y Manejo de la Línea Ética	27
3.16	Política Protección al Denunciante	27
3.17	Confidencialidad.....	27
3.18	Conceptos claves de la Línea de Transparencia	28
3.19	Régimen Disciplinario y Sancionatorio	28
4	CONFLICTOS DE INTERÉS	29
4.1	Objeto:	29
4.2	Política General:.....	29
4.3	Reglas y situaciones para evitar la ocurrencia de un Conflicto de Interés:	29
4.4	Situaciones y conductas que generan Conflictos de Interés:	30
4.5	Deberes de los Administradores:.....	31
4.6	Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Interés:	32
5	REGLAMENTO DE OPERACIONES CON VINCULADOS ECONÓMICOS.....	32
5.1	Objetivo y Alcance.....	32
5.2	Ámbito de Aplicación.....	33
5.3	Principios.....	33
5.4	Categorías de Vinculados Económicos	33
5.5	Procedimiento y Mecanismos de Control de Operaciones con Vinculados y Reportes.....	36
5.6	Deberes	37

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	4 de 64

6	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	38
6.1	Introducción.....	38
6.2	Políticas de Seguridad.....	39
6.3	Políticas	40
6.3.1	Criterios de Seguridad de la información	40
6.4	Objetivos	40
7	GESTIÓN DE RIESGOS.....	53
7.1	Introducción.....	53
7.2	Estructura Organizacional de la Administración del Riesgo	53
7.3	Administración de Riesgos en Finanzauto	55
7.3.1	Gestión de Riesgo de Crédito.....	55
7.4	Gestión del Riesgo de Liquidez	58
7.5	Antifraude y Anticorrupción	59
7.6	Gestión del Riesgo SAGRILIFT	60
7.7	Sistema de Protección de Datos Personales – PDP.....	61
7.8	Gestión de Riesgo Operacional – SARO	62
7.9	Sistema de Gestión Ambiental y Social	62
7.10	Sistema de Administración de Riesgo Sanitario	63
7.11	Servicio al Cliente.....	63
7.12	Sistema de Gestión de Calidad	64

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	5 de 64

1 ACERCA DE FINANZAUTO S.A. BIC

1.1 La Compañía

Finanzauto S.A. BIC, (la “Sociedad” o la “Compañía”) es una sociedad con más de 50 años de experiencia en la financiación con propósito, calificada por Standard & Poor’s AA- / BRC1, auditada por KPMG y certificada B Corp.

Hace parte del Grupo Empresarial SEISSA.

La Compañía está posicionada en el mercado automotor como un financiador de primer nivel, y es la entidad no bancaria más relevante del sector en Colombia.

Primer titularizador de cartera de vehículos en Colombia, emisiones calificadas AAA por Fitch Ratings.

Procesos de colocación y cobro de cartera para créditos de vehículos ISO 9001:2015 y Carbono Neutral ISO 14064-1:2018, certificados por Bureau Veritas Quality International Colombia Ltda.

1.2 Introducción

Finanzauto S.A. BIC en adelante Finanzauto, mediante el presente manual estipula los principios, procedimientos y buenas prácticas para el desarrollo de su gestión, basado en la transparencia e integridad en la toma de decisiones, buscando siempre operar bajo los estándares más altos de Gobierno Corporativo.

El presente manual está fundamentado en parámetros normativos que regulan la materia y en las buenas prácticas empresariales, propendiendo por una cultura de respeto y cumplimiento de la Ley.

1.3 Componentes Organizacionales

El direccionamiento estratégico de Finanzauto, está compuesto por:

1.3.1 Misión

Ser un financiador de primer nivel que contribuya al beneficio e interés colectivo.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	6 de 64

1.3.2 Visión

Hacer de la financiación una experiencia gratificante para el cliente, basada en la excelencia operacional.

1.3.3 Propósito Sostenible

Finanzauto está comprometido en la promoción de iniciativas que generen valor de triple impacto social, ambiental y económico positivo a través de las siguientes cinco dimensiones:

1. Operar bajo los más altos estándares de **Gobierno Corporativo**, ética y transparencia.
2. Maximizar el patrimonio en el largo plazo, creando experiencias financieras diferentes en beneficio de los **clientes**.
3. Gestionar rigurosamente el **impacto ambiental** de la actividad empresarial.
4. Generar un impacto positivo en sus **trabajadores** través de programas de formación técnica y desarrollo profesional.
5. Crear opciones de trabajo para la **comunidad** estructuralmente desempleada calificada.

1.3.4 Política de Calidad

Finanzauto, propende por “**hacer las cosas bien desde el principio y mejorar continuamente**”, mediante la excelencia operacional, tecnológica e innovación, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, conforme a lo establecido en las normas y buenas prácticas. Además, encamina sus esfuerzos para contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, inclusiva y responsable, con iniciativas que generen valor de triple impacto: social, ambiental y económico.

1.4 Valores

- **Colaboración:** Sumar esfuerzos y talentos para el crecimiento profesional de las personas y de la Compañía.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	7 de 64

- **Honestidad:** Trabajar con transparencia, rectitud y lealtad para generar confianza y credibilidad con los compañeros de trabajo y los clientes.
- **Servicio:** Generar experiencias positivas en los clientes, cada trabajador asume con pasión y compromiso su papel y su responsabilidad
- **Respeto:** Valorar los intereses y necesidades de los diferentes actores que se relacionan con la actividad de la Compañía.
- **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos en desarrollo del objeto social de la Compañía.

1.5 Principios

- **Buena Fe:** Las partes consideradas como Vinculados Económicos y todo integrante de Finanzauto, debe realizar sus actuaciones de buena fe, esto es basadas en una conducta recta y honesta por parte de quienes intervienen en ellas.
- **Condiciones de Mercado (Arm's – Length):** Los términos de las transacciones con vinculados económicos deberán realizarse en posición y condición de igualdad, a precios de mercado y en las mismas condiciones contractuales que se obtendrían con un tercero de realizarse una operación igual.
- **Cumplimiento de la Normatividad:** Consiste en la obligación de cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada por Finanzauto, y de abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la Ley y los reglamentos.
- **Lealtad:** Se entiende por ella la obligación que tienen los trabajadores de actuar siempre en concordancia con los valores y principios orientadores de Finanzauto, y en su beneficio, e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva en relación con todas las partes interesadas que intervienen en la operación y la actividad económica.
- **Legalidad:** La Compañía y sus trabajadores velan por el cabal cumplimiento de la Constitución, las Leyes, normas, políticas, reglamentos, y controles que las autoridades competentes y la Compañía adopten para la regulación de las actividades que desarrolla.
- **No discriminación:** La Compañía recluta, selecciona y contrata a su personal basándose estrictamente en el perfil definido y en las competencias requeridas para el puesto, sin considerar criterios como origen, idioma, opinión, raza, nacionalidad, discapacidad, condición social, sexo, orientación sexual, afiliación política, creencia religiosa o cualquier otro tipo de criterio discriminatorio.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	8 de 64

La remuneración, capacitación, promoción, cese de personal, y en general la relación laboral de los trabajadores de la compañía se rige por criterios objetivos y cumpliendo la legislación vigente, reconociendo la diversidad de criterios, y propiciando un ambiente adecuado para que, al interior de la empresa, se promueva igualdad de oportunidades y trato para expresar opiniones, plantear inquietudes o formular sugerencias sobre el desarrollo de la Compañía.

- **Profesionalismo:** Consiste en actuar de forma seria, objetiva y diligente, con el objeto de hacer un trabajo constante y a conciencia. Así mismo, obrar con destreza, competencia y buen juicio para el desarrollo de las funciones, manteniendo una conducta propia y adecuada dentro y fuera de la Compañía.
- **Reserva:** Se refiere a la obligatoriedad de no revelar información ni entregar documentación de los clientes de Finanzauto, a terceros, respetando la debida confidencialidad de la información, guardando las excepciones previstas por la Constitución y la Ley. En este sentido, los administradores y trabajadores tienen el deber y la responsabilidad de actuar conforme a las normas de seguridad de la información.
- **Revelación:** Las operaciones deberán ser reveladas en los Estados Financieros, reportadas a los órganos de control e informadas anualmente en la Asamblea General de Accionistas, en los términos que establece el presente documento.
- **Transparencia:** Consiste en actuar de manera clara en las relaciones con las partes interesadas, y en especial en la relación con los clientes, deberá ser clara evidente y transparente, de tal forma que estos puedan tomar decisiones debidamente informados y documentados sobre las condiciones en que contratarán sus servicios.
- **Primacía de los Principios Éticos:** Los principios éticos y morales prevalecerán en el logro de las metas comerciales y objetivos trazados por la Administración, la Alta Dirección y todos los trabajadores de Finanzauto.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	9 de 64

2 ALTA DIRECCIÓN

2.1 Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el máximo Órgano social de Finanzauto, la cual se compone por los accionistas de la empresa con los quórums y en las condiciones exigidas en la Ley y sus estatutos sociales.

2.2 Derechos y Trato Equitativo a Los Accionistas

Finanzauto, les garantiza a sus accionistas un trato equitativo sin importar el valor de su inversión y participación accionaria. Los accionistas recibirán el mismo trato en cuanto al derecho de inspección, peticiones, reclamaciones, y solicitudes de información que presenten. A su vez, todos los accionistas deben actuar con lealtad, absteniéndose de poner en riesgo los intereses de la Compañía o de divulgar información considerada privilegiada o reservada.

Además de los derechos contenidos en los estatutos y en la Ley se reconocen los siguientes:

1. Inspección de los libros y comprobantes de la sociedad, con el fin de enterarse de la situación administrativa y financiera de la Compañía, en los términos y requisitos establecidos en los Estatutos.
2. Solicitar y obtener que se convoque a la Asamblea de Accionistas a reunión extraordinaria, por accionistas que representen no menos de la cuarta parte del capital social, todo de conformidad con lo previsto en los Estatutos Sociales.
3. Pedir al Revisor Fiscal información sobre los hallazgos relevantes que en el ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias hubiere encontrado.
4. Transferir o enajenar sus acciones con observancia de lo establecido por la Ley, los Estatutos y los acuerdos de accionistas.
5. Tener acceso a la información pública de la Compañía de manera oportuna.

2.3 Funciones de la Asamblea de Accionistas

1. Estudiar y aprobar las reformas de estos estatutos.
2. Considerar los informes de los administradores sobre el estado los negocios sociales y el informe del Revisor Fiscal.
3. Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	10 de 64

4. Disponer de las utilidades sociales y decretar la cancelación de perdidas, conforme a estos estatutos y a las Leyes.
5. Constituir e incrementar las reservas a que haya lugar.
6. Fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazo en que se pagará.
7. Nombrar y remover a los miembros de la Junta Directiva y al Revisor Fiscal, y a sus respectivos suplentes, en las oportunidades mencionadas en estos Estatutos, y fijarles sus asignaciones.
8. Nombrar al liquidador de la Sociedad.
9. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores y el Revisor Fiscal.
10. Decretar la emisión de bonos.
11. Decretar la enajenación total de los bienes de la Sociedad.
12. Delegar en la Junta Directiva o en el Gerente aquellas funciones cuya delegación no esté prohibidas por la Ley.
13. Adoptar las medidas que reclame el cumplimiento de los Estatutos y el interés común de los accionistas.
14. Disponer que determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia.
15. Reglamentar la colocación de acciones que la sociedad tenga en reserva.
16. Las demás que señalen las Leyes, o estos estatutos y que no corresponda a otro órgano.

2.4 Convocatorias

El funcionamiento interno de las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea, están previstas en los Estatutos Sociales de la Compañía; el anuncio de convocatoria a las Asambleas, deberá efectuarse con la definida anticipación establecida por la Ley y los estatutos sociales.

El orden del día de la reunión de la Asamblea deberá contener los asuntos que van a ser sometidos a consideración, sin perjuicio del derecho que les asiste a los accionistas para presentar sus propuestas en las reuniones de Asamblea.

2.5 Lavado de Activos y Programa Anticorrupción

La Compañía es rigurosa en el cumplimiento de la Ley, y de las normas de prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y observa las disposiciones de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades y demás normas concordantes, particularmente con lo previsto

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	11 de 64

en el capítulo X “Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT/FPDAM” y las obligaciones de reporte de operaciones sospechosas a la Unidad de Información de Análisis Financiero - UIAF. Las políticas, controles y sistemas de prevención y gestión del riesgo de LA/FT/FPADM de Finanzauto, permiten en un alto grado identificar los riesgos y prevenir la ocurrencia de actividades ilícitas.

El procedimiento de Debida Diligencia y el Código de Ética y Conducta son de obligatorio cumplimiento para los administradores, trabajadores y las partes interesadas. Todos ellos son capacitados debidamente en las normas de prevención y gestión del riesgo de LA/FT/FPADM.

Todas las relaciones jurídicas, comerciales, de negocios o inversión, son sometidas a un estudio de debida diligencia y monitoreo con la periodicidad dispuestas en las normas. La información y antecedentes de los administradores, trabajadores, clientes y proveedores, es sometida periódicamente a procedimientos de verificación y es conservada en los términos que señala la Ley; además, se abstendrá de iniciar o mantener relaciones comerciales con aquellas personas naturales o jurídicas que hayan incurrido en actos u omisiones iguales o semejantes a los regulados por y/o incluidos en las Listas que expidan la Oficina para el Control de Activos en el Extranjero del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (OFAC, por sus siglas en inglés), también conocida como la Lista Clinton, o en cualquier otra lista similar; o en la lista Terrorista de la Unión Europea y en la lista de la Organización de las Naciones Unidas – ONU. Para efectos de atender debidamente estos requerimientos la Compañía realiza un monitoreo mensual de todas las operaciones y a partir de señales de alerta, identifica, analiza y reporta a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF todas las operaciones inusuales o sospechosas a través del sistema de reporte interno de SAGRILAF y Listas Inhibitorias.

Así mismo, Finanzauto implementó un Código de Ética y Conducta Empresarial con el propósito de generar valor para la Compañía, y propender para que las actuaciones de la Compañía se adelanten con integridad, ética, transparencia y honestidad por parte de administradores, trabajadores y partes interesadas.

2.6 Acuerdo de Accionistas para Distribución de Utilidades

Con el fin de apalancar el crecimiento sostenido de Finanzauto, los accionistas han fijado una política de reparto de dividendos que busca maximizar el valor de la Compañía en el largo plazo, y se basa en conservar un margen de solvencia razonable para un establecimiento que no capta del público, superior al de la banca, no menor al 20%, más un margen adicional para atender el

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	12 de 64

consumo esperado de solvencia con el crecimiento de los activos y las pérdidas esperadas de cartera de los próximos 3 años. Si de aplicar este análisis, le sobrara patrimonio, la matriz podría disponer del exceso en desarrollo de sus políticas internas.

2.7 Funciones de la Junta Directiva

La Junta Directiva de Finanzauto, es responsable de establecer las políticas y objetivos estratégicos corporativos. Además de las funciones establecidas en la Ley y los Estatutos Sociales, las principales responsabilidades de los Directores, son:

1. Darse su propio reglamento y fijar los reglamentos internos de la Sociedad.
2. Nombrar y remover al Gerente y a sus suplentes, en las oportunidades mencionadas en estos estatutos, y fijarle su remuneración.
3. Nombrar al Presidente de la Sociedad y fijarle sus funciones y asignación.
4. Cooperar con el Gerente en la administración y dirección de los negocios sociales y, asesorarlo cuando resulte conveniente para la buena marcha de la Sociedad.
5. Disponer, cuando lo considere oportuno, la formación de comités consultivos o técnicos, integrados por el número de miembros que determine, para que asesoren a la propia Junta o al Gerente en determinados asuntos.
6. Estudiar y aprobar los balances que le presente el Gerente.
7. Presentar a la Asamblea de Accionistas, junto con el Gerente, el balance de cada ejercicio y los demás documentos e informes establecidos en la ley.
8. Aprobar, con las recomendaciones que estime conveniente, el presupuesto y los programas anuales de inversión y operaciones que presente el Gerente a su consideración.
9. Cuando lo estime conveniente, proponer a la Asamblea de Accionistas reformas que juzgue conveniente introducir a los Estatutos sociales.
10. Asesorar al Gerente cuando éste así lo solicite en relación con las acciones judiciales que deban iniciarse o proseguirse
11. Convocar a la Asamblea de Accionistas a sesiones extraordinarias cuando lo estime conveniente, o cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Sociedad.
12. Asesorar a la Asamblea de Accionistas cuando ésta lo solicite o cuando lo determinen los Estatutos.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	13 de 64

13. Examinar cuando lo considere conveniente, directamente o por medio de una comisión, los libros, cuentas, documentos y caja de la Sociedad.
14. Establecer o suprimir sucursales o agencias dentro o fuera del país, reglamentar su funcionamiento y fijar en cada oportunidad las facultades y atribuciones de los administradores de éstas.
15. Reglamentar la colocación de acciones ordinarias que la Sociedad tenga en reserva, en caso de que la Asamblea delegue esta facultad expresamente.
16. Elaborar el reglamento de emisión de bonos.
17. Autorizar al Gerente para otorgar, celebrar y ejecutar actos y contratos en los casos establecidos expresamente en los presentes estatutos.
18. Velar por el estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en la Ley y en estos Estatutos, y de las que se dicten para el buen funcionamiento de la empresa.

Los miembros pueden ser personas naturales o jurídicas, en este último caso, se entenderá que la Asamblea al elegir una persona jurídica, evaluó la capacidad legal y profesional de la persona jurídica elegida y la del representante legal principal que existía en la fecha de la elección, quien participará en las reuniones del órgano colegiado. La Junta Directiva estará compuesta por un total de cinco (5) miembros principales, de los cuales cuando menos el veinticinco por ciento (25%) deberán ser independientes, de acuerdo lo estipulado en la Ley 964 de 2005 o las normas que la modifiquen o sustituyan. En ningún caso se podrán tener suplentes numéricos. Los suplentes de los miembros principales independientes deberán tener igualmente la calidad de independientes. Los Directores podrán ser:

1. **Independientes:** Corresponde a aquellos miembros que de acuerdo con la Ley 964 de 2005 o las normas que la modifiquen o sustituyan, cumplan esta condición, principalmente sin vínculo patrimonial o laboral con la Compañía. Se entenderá por independiente, aquella persona que en ningún caso sea:
 - Empleado o directivo de la Compañía 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 una reelección de una persona independiente.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	14 de 64

- Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la Sociedad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración de dirección o de control de la misma.
- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la Compañía 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.
- Administrador de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal de la Sociedad .
- Persona que reciba de la Compañía 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.

2. Patrimoniales: Son miembros con participación patrimonial directa en la sociedad o beneficiarios.

3. Ejecutivos: Son representantes legales o miembros de la alta gerencia.

2.8 Perfil de los miembros de Junta Directiva

Los Directores deben contar con la idoneidad, trayectoria, prestigio, conocimiento y competencias requeridas para cumplir con las responsabilidades del encargo conferido y los objetivos estratégicos de la sociedad. Los miembros de la Junta Directiva deben tener una experiencia mínima de cinco años en Juntas Directivas, con una profesión relevante para la actividad de la Sociedad, conocimientos financieros y de control interno, experiencia práctica en los sectores e industrias relevantes, así como una visión internacional y digital de los negocios.

Los Directores deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés, con sujeción al Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades establecido en el Código de Comercio.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	15 de 64

Cada miembro principal tiene un voto y en su ausencia su suplente personal. Todas las decisiones deben ser aprobadas por la mayoría de sus miembros, de acuerdo con los estatutos y el Código de Comercio.

2.9 Nombramiento de la Junta Directiva

Los Directores patrimoniales son nombrados por los accionistas de SEISSA S.A., en proporción a su participación accionaria directa o indirectamente sobre Finanzauto, de la siguiente manera: las acciones se agruparán en bolsas por cada bloque de accionistas. El accionista con mayor volumen de acciones tiene el primer turno para escoger un asiento en la Junta Directiva que tenga disponibilidad para directores patrimoniales. Por cada silla que escoja, se le resta de la bolsa un número de votos equivalente a dividir el número de acciones entre el número de sillas disponibles. El segundo turno le corresponde al accionista con la mayor bolsa, pudiendo repetir turno quien cuenta con las acciones necesarias. Dicho accionista escoge la segunda silla y se continúa con este proceso hasta que se agoten las sillas.

Dado que se busca dar representatividad a todos los grupos de accionistas, las sillas a repartir corresponderán a las disponibles por dos periodos de dos años, con lo cual se facilita que los accionistas se turnen para cubrir las sillas disponibles.

Los Directores independientes y ejecutivos son presentados por el Presidente a la Asamblea General de Accionistas.

2.10 Comité de Auditoría

La Asamblea General de Accionistas de las Sociedad constituirá el Comité de Auditoría, el cual estará compuesto por tres (3) miembros de la Junta Directiva. El presidente del Comité de Auditoría deberá ser un miembro independiente.

El Comité se reunirá de manera ordinaria cada tres (3) meses y podrá reunirse en forma extraordinaria cuando lo considere necesario, para tratar asuntos relevantes, y en privado si las circunstancias lo ameritan. Contará con la asistencia del Revisor Fiscal quien tendrá derecho a voz, pero no a voto. El Comité de Auditoría adoptará sus decisiones por mayoría simple, que se harán constar en actas, y sus funciones serán:

1. Asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables y en el relacionamiento con el Revisor Fiscal.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	16 de 64

2. Revisar la arquitectura de Control de la sociedad incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos implementado por la Compañía.
3. Informar a la Asamblea General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia.
4. Recibir de manera preliminar el informe final del Revisor Fiscal y estudiar los estados financieros para someterlos a consideración de la Junta Directiva o la Asamblea General de Accionistas.
5. Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la Compañía a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos y un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos a ese perfil.
6. Apoyar a la Junta Directiva en la revisión del cumplimiento del Código de Ética.
7. En general, supervisará el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas del emisor. Así mismo, velará por que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la Ley.

2.11 La Gerencia

El Gerente de Finanzauto, tiene la misión de ejecutar las directrices y estrategias corporativas aprobadas por la Junta Directiva, la fijación de la remuneración de Gerencia y equipo gerencial, se hará con base en el criterio de equidad, de tal forma que para su determinación se tengan en cuenta únicamente factores objetivos, como calificación, experiencia y situación del mercado laboral, sin perjuicio de regímenes especiales de incentivos que señale la Compañía, en virtud de los factores antedichos y de las metas que la misma indique, así como, de los resultados obtenidos.

2.12 Funciones de la Gerencia

1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.
2. Otorgar, celebrar y ejecutar los acuerdos y contratos que tiendan a llenar los fines de la Sociedad.
3. Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros, con sujeción a las limitaciones establecidas en estos estatutos.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	17 de 64

4. Nombrar y remover a los empleados de la Sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva.
5. Nombrar al secretario general de la Sociedad y fijar sus funciones y asignación.
6. Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos.
7. Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la Asamblea de Accionistas o de la Junta Directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular.
8. Tomar todas las medidas que reclame la conservación de los bienes sociales.
9. Vigilar la actividad de los empleados de la administración de la Sociedad e impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la Compañía.
10. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reunión extraordinaria cuando juzgue necesario o conveniente, o cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la Sociedad, y hacer las convocatorias del caso cuando ordenen los Estatutos, la Junta Directiva o el Revisor Fiscal de la Sociedad.
11. Convocar a la Junta Directiva cuando lo juzgue necesario o conveniente y mantenerla informada del curso de los negocios sociales.
12. Presentar a la Junta Directiva el presupuesto y los programas anuales de inversión u operación de la compañía.
13. Presentar a la Junta Directiva, por lo menos una vez cada trimestre, balances de prueba, y suministrar a ésta los informes que le solicite en relación con la compañía y las Actividades Sociales.
14. Presentar a la Asamblea de Accionistas, en unión de la Junta Directiva, el balance de cada ejercicio y los demás anexos e informes señalados en la Ley.
15. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con las actividades sociales.
16. Ejercer las demás funciones que le delegue la Ley, estos Estatutos, la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	18 de 64

3 CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

3.1 Introducción

Finanzauto, plasma mediante este documento el comportamiento ético y de conducta que debe tener cada una de las partes interesadas de la Compañía (trabajadores, clientes, proveedores, accionistas), con el fin de promover y reforzar la cultura de llevar a cabo acciones correctas, logrando la excelencia operacional, prevaleciendo el respeto e integridad a todas las personas internas o externas de la Compañía.

El presente Código de Ética y Conducta es una herramienta que ayuda a asegurar que los principios y valores de Finanzauto, sean claros, entendibles y de obligatorio cumplimiento de sus partes interesadas. Toda actividad realizada por la Compañía y sus trabajadores, debe ceñirse estrictamente a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad, credibilidad y seguridad de la Compañía.

3.2 Cumplimiento de las Leyes

Finanzauto, acata los mandatos legales, por ello en sus mejores prácticas tanto los Directivos como trabajadores deben estar debidamente actualizados acerca de las disposiciones que atañen a la actividad económica y a otras que le puedan resultar aplicables.

La Compañía mantiene esquemas de control, seguimiento y programas de auditoría con el propósito de verificar el estricto cumplimiento de las normas legales y de las políticas internas.

3.3 Valores

- **Respeto:** Valorar los intereses y necesidades de los diferentes actores que se relacionan con la actividad de la Compañía.
- **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos en desarrollo del objeto social de la Compañía.
- **Colaboración:** Sumar esfuerzos y talentos para el crecimiento profesional de las personas y de la Compañía.
- **Honestidad:** Trabajar con transparencia, rectitud y lealtad para generar confianza y credibilidad con los compañeros de trabajo y los clientes.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	19 de 64

- **Servicio:** Generar experiencias positivas en los clientes, cada Trabajador asume con pasión y compromiso su papel y su responsabilidad.

3.4 Principios Orientadores

Como directrices para tener en cuenta en el comportamiento y conducta en el ejercicio de la actividad financiera, y con fundamento en el principio de la Buena Fe, se establecen los siguientes principios orientadores:

- **Lealtad:** Se entiende por ella la obligación que tienen los trabajadores de actuar siempre en concordancia con los valores y principios orientadores de Finanzauto, y en su beneficio, e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva en relación con todas las partes interesadas que intervienen en la operación y la actividad económica.
- **Profesionalismo:** Consiste en actuar de forma seria, objetiva y diligente, con el objeto de hacer un trabajo constante y a conciencia. Así mismo, obrar con destreza, competencia y buen juicio para el desarrollo de las funciones, manteniendo una conducta propia y adecuada dentro y fuera de la Compañía.
- **Transparencia:** Consiste en actuar de manera clara en las relaciones con las partes interesadas, y en especial en la relación con los clientes, de tal forma que estos puedan tomar decisiones debidamente informados y documentados sobre las condiciones en que contratarán sus servicios.
- **Reserva:** Se refiere a la obligatoriedad de no revelar información ni entregar documentación de los clientes de Finanzauto, a terceros, respetando la debida confidencialidad de la información, guardando las excepciones previstas por la Constitución y la Ley. En este sentido, los administradores y trabajadores tienen el deber y la responsabilidad de actuar conforme a las normas de seguridad de la información.
- **Cumplimiento de la Normatividad:** Consiste en la obligación de cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada por Finanzauto, y de abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la Ley y los reglamentos.
- **Primacía de los Principios Éticos:** Los principios éticos y morales prevalecerán en el logro de las metas comerciales y objetivos trazados por la administración, la Alta Dirección y todos los trabajadores de Finanzauto.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	20 de 64

3.5 Políticas

3.5.1 Política de Incentivos

Las partes interesadas se abstendrán de ofrecer regalos u otra clase de remuneración a ningún título a trabajadores de la Compañía, ni recibirlos de éstos; las partes interesadas se obligan a cumplir los procedimientos y políticas relacionadas a la prevención de corrupción, soborno y soborno transnacional. Se exceptúan todos aquellos elementos que deban darse, o eventos razonables que deban realizarse en el proceso normal, legal y público de las negociaciones; es decir, aquellos que correspondan a políticas o costumbres sanas, como por ejemplo elementos de propaganda o material promocional institucional.

3.5.2 Política de Confidencialidad

Las partes interesadas no deberán utilizar, divulgar o explotar información alguna, que hayan obtenido con ocasión de (los) contratos (s) celebrados de la Compañía, comprometiéndose a salvaguardarlos y respetarlos; en caso de evidenciarse violación de esta política, deberán responder por ellos conforme a las leyes reguladoras. Se exceptúan de esta obligación todos aquellos requerimientos legales efectuados por autoridad competente.

3.5.3 Política de Transparencia

Todas las partes interesadas deberán informar, mediante los mecanismos dispuestos por la Compañía, aquellas situaciones o actos que directa o indirectamente conlleven algún tipo de beneficio personal o para terceros, bajo el pretexto o promesa de ayudarlos en la consecución del asunto en que están interesados.

3.5.4 Política de Cumplimiento

Finanzauto en pro del cumplimiento a los mandatos constitucionales, legales estatutarios y demás legislación del país, ha implementado Sistemas que ayudan a prevenir y mitigar los riesgos a los cuales se puede ver expuesta la Compañía en el desarrollo del negocio; por este motivo, y teniendo en cuenta las Políticas antes mencionadas, las siguientes son de obligatorio cumplimiento bajo los Sistemas de Administración de Riesgos, como:

- Gobierno Corporativo.
- Sistema de Administración del Riesgo Crediticio - SARC.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	21 de 64

- Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - SARL.
- Antifraude y Anticorrupción.
- Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo / Financiamiento de La Proliferación de Armas Destrucción Masiva - SAGRILAF/ FPADM.
- Sistema Integral de Protección de Datos Personales – PDP.
- Sistema de Administración del Riesgo Operacional – SARO.
- Sistema de Gestión Ambiental y Social - SGAS.
- Sistema de Administración del Riesgo Sanitario - SARS.
- Servicio de Atención al Cliente - SAC.
- Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015.
- Sistema de Seguridad de la Información.

3.6 Ámbito de Aplicación

El presente Código de Ética y Conducta se aplicará a todas las partes interesadas de la Compañía, las cuales son todas las personas que tengan vínculo contractual con Finanzauto, como lo son: Accionistas, miembros de Junta Directiva, administradores, Altos Directivos, trabajadores, proveedores y clientes.

3.7 Relaciones con las Partes Interesadas

Finanzauto está comprometido a realizar un trato amable, cortés y honesto a cada una de las partes interesadas de la Compañía, ya que propende un ambiente de trabajo y relación basados en comportamientos éticos y transparentes.

3.7.1 Clientes

Para la Compañía es fundamental promover una conducta ética, razón por la cual la relación con los Clientes, deberá atender los principios y políticas establecidas en el presente código, con el más alto sentido de integridad y objetividad.

De igual forma, Finanzauto se abstendrá de entablar relaciones comerciales (negocios) con Clientes que falten o incumplan las disposiciones de sus políticas internas.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	22 de 64

3.7.2 Proveedores

Las relaciones contractuales establecidas con los Proveedores, se basan en criterios éticos, la calidad de los productos o servicio ofrecidos, los costos y el cumplimiento en la entrega de los mismos.

En el evento en que el Trabajador encargado de efectuar la contratación y/o negociación tenga parentesco en primero, segundo o tercer grado de consanguinidad; primero o segundo grado de afinidad o único grado civil con el proveedor de Finanzauto, deberá informar dicha situación y se abstendrá de aprobar o definir cualquier orden de compra o servicios hasta tanto no le sea autorizado de manera expresa.

Está estrictamente prohibido entregar al proveedor información que le otorgue ventaja frente a los otros que aspiren entablar relaciones con la Compañía.

Los proveedores no podrán exigir ni ejercer indebidas presiones con el fin de obtener la realización de contratos, aunque estos no resulten en perjuicio de los intereses de la Compañía, ningún proveedor podrá ofrecer dinero ni especie que beneficie a trabajador alguno con el fin de obtener la realización de contratos y en caso de que así resulte, los trabajadores están obligados a no aceptarlos.

3.7.3 El Correcto Manejo de las Relaciones en Finanzauto

El buen juicio y la moderación deben ser ejercidos para evitar malas interpretaciones o efectos adversos en la reputación de la Compañía o de sus partes interesadas. La Compañía no busca obtener ganancias o ventajas a través del uso inapropiado de cortesías o incentivos en los negocios.

En las relaciones con el cliente deben prevalecer la rectitud, la seguridad, la claridad y la transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados. En este sentido, corresponde a los administradores y trabajadores de la Compañía:

1. Brindar al cliente información cierta, suficiente, clara y oportuna, de tal forma que éste pueda conocer sus derechos y obligaciones.
2. Explicar al cliente con claridad, precisión y transparencia las condiciones en que contratará cualquier servicio con la Compañía.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	23 de 64

3. Atender las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes de forma eficiente y oportuna, buscando resolver sus inquietudes y solucionar en lo posible los inconvenientes que plantean.

3.8 El Apropiado Control y Uso de Activos

Es responsabilidad de todos los trabajadores de la Compañía, el control y uso adecuado de los activos de Finanzauto, incluyendo la información física y electrónica. Ello implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abusos de confianza.

Todo Trabajador debe abstenerse de usar los recursos físicos de la Compañía para beneficio propio o de terceros. Debe predominar el compromiso de lealtad; es un deber de cada Trabajador informar sobre cualquier hecho dirigido contra la integridad de Finanzauto y sus activos, del cual tenga conocimiento.

3.9 Comportamiento y Desempeño en el Trabajo

Toda actividad a cargo de un Directivo o Trabajador debe ser atendida por estos con el mayor grado de confiabilidad, oportunidad y diligencia. En este sentido los Directivos y trabajadores de la Compañía deberán:

1. Atender con prontitud, respeto, tolerancia e igualdad a los clientes.
2. Desempeñarse de manera eficaz, eficiente y satisfactoria, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales propuestos, sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos.
3. Aprovechar todo tipo de capacitación brindada por Finanzauto, haciendo el mejor uso de ella.
4. Conocer los reglamentos y directrices de Finanzauto, y por tanto es obligación de ellos ocuparse de su lectura y aplicación.
5. Mantener una conducta adecuada en todas las actividades de su vida cotidiana, de tal forma que esta no deteriore la imagen de la Compañía, o disminuya el cumplimiento de sus responsabilidades.
6. Cumplir los compromisos, reuniones y entrega de resultados propios del cargo y funciones que desempeña.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	24 de 64

7. Tratar sin discriminación de raza, género, religión, limitaciones físicas o de salud, preferencia sexual o nacionalidad a los clientes, compañeros de trabajo, proveedores y demás grupos de interés.
8. Hablar bien de Finanzauto, y de su marca, buscando siempre promoverla y exaltarla.
9. Ser prudentes en el comportamiento, lenguaje verbal y no verbal, dentro y fuera de la Compañía.

3.10 Del Correcto Uso de las Atribuciones

Todos los Trabajadores, administradores y directivos de la Compañía deberán cumplir a cabalidad los reglamentos, normas, políticas y atribuciones que regulan los servicios de Finanzauto.

Es importante considerar que la Compañía, otorga autoridad a los trabajadores de acuerdo al cargo que desempeñan, por esta razón está prohibido a un Trabajador el abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio o de terceros, o en perjuicio de terceras personas de Finanzauto.

Todo Trabajador tiene un alto grado de responsabilidad no solo en lo que se compromete con su firma al autorizar o certificar, sino también en todo aquello que presenta y recomienda ante un ente superior para su aprobación o ratificación.

3.11 El Compromiso de Solución del Error Ajeno

En caso de detectar un error o mala implementación de los procedimientos de Finanzauto, y que dicho error beneficie directa o indirectamente a un Trabajador o a un tercero, es deber comunicarlo de inmediato a cualquier superior jerárquico, sin que ello de derecho a recibir dineros, remuneraciones o compensaciones adicionales a las que la Compañía se obligó a pagar, ni exime de responsabilidad al Trabajador sobre las consecuencias por el no aviso oportuno del mismo por medio de los canales dispuestos la página web www.finanzauto.com.co

3.12 Administración y Gestión de Gastos

Los gastos en que incurra Finanzauto, deben ser consistentes con sus necesidades. Por lo tanto, deben realizarse de acuerdo con la política de compras establecida por la Compañía.

Quienes aprueban gastos son responsables de la razonabilidad de los mismos y de asegurarse de que los reportes sean oportunos, confiables o debidamente soportados con las respectivas facturas o documentación. Quien se encuentre incurso en un posible conflicto de interés, deberá

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	25 de 64

obrar conforme al procedimiento establecido en el presente Código, relativo a la resolución y tratamiento de los conflictos de interés.

3.13 El manejo de la Información general, restringida y privilegiada

Todos los trabajadores, administradores y directivos de la Compañía deberán velar por la confidencialidad e integridad de la información de Finanzauto, sus trabajadores y clientes. Las siguientes son las conductas que deben emplear los administradores, directivos y trabajadores de Finanzauto, en el manejo adecuado de la información:

1. Ser responsables por el uso adecuado de las contraseñas y claves que les son asignadas para el desempeño de sus funciones, las cuales son de uso exclusivo, personal e intransferible.
2. Ser responsables del buen uso y manejo de la información de Finanzauto y de sus clientes.
3. Ser responsables del cumplimiento de las políticas de Finanzauto, frente al uso adecuado de las herramientas tecnológicas suministradas por la Compañía para el desempeño de sus funciones.
4. Abstenerse de revelar información Finanzauto a terceras personas, sin tener la autoridad o la autorización, de acuerdo con su cargo y funciones.
5. Abstenerse de utilizar para beneficio personal o de terceras personas la información de los clientes y la de Finanzauto, por tanto, los trabajadores deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por aquellos y por la Compañía, salvo los casos en que las autoridades la requieran y salvo en los casos en los que el cliente lo haya autorizado.
6. Mantener la reserva de la información en los sitios de trabajo, en el hogar, en compromisos sociales y en lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de Finanzauto, de sus directivos, administradores, Trabajadores y clientes.
7. Abstenerse de abrir correspondencia confidencial que no esté dirigida a ellos o que no se tenga autorización para ello.
8. Informar o poner en conocimiento de la instancia correspondiente de la Compañía, cualquier hecho delictivo y entregar la información pertinente si fuere del caso.
9. Abstenerse de informar al cliente y a cualquier otra persona no autorizada, los reportes de operaciones sospechosas que sean realizados a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la entidad que corresponda, los cuales tienen plena reserva.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	26 de 64

10. Guardar la confidencialidad y la reserva de la información de Finanzauto, a la que puedan tener acceso con ocasión de sus funciones o labores, o en virtud de su cargo y con posterioridad a la finalización de su relación laboral con la Compañía.
11. Abstenerse de ofrecer información inexacta o que no corresponda a la realidad de Finanzauto, o de los clientes, alterando, distorsionando la información o afectando la integridad de la misma.
12. Abstenerse de utilizar la información privilegiada a la que se tenga acceso, en beneficio propio directo y/o indirecto, o de terceras personas o en perjuicio de terceros.
13. Dar cumplimiento a las disposiciones que sobre el manejo de la información privilegiada regulan el Código de Ética y Conducta y los Manuales del Sistema de Administración del Riesgo.
14. Abstenerse de realizar cualquier conducta que atente contra la integridad y seguridad de Finanzauto, de sus trabajadores y también de la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

3.14 Normas de Conducta para la Tesorería

Las actuaciones de las personas que intervienen en el proceso de las operaciones de Tesorería (Back, Middle y Front Office) están íntimamente ligadas a la confianza pública y, por tanto, deberán enmarcarse dentro de los principios de Buena Fe, lealtad, honestidad, imparcialidad e integridad que garanticen la transparencia y seguridad de las operaciones de tesorería. Los trabajadores sujetos a estas reglas deberán informar por escrito a la Gerencia General de forma clara y oportuna las situaciones que generen conflictos de interés y actuarán de tal forma que minimicen las posibilidades de causación de perjuicios de Finanzauto, cuando el conflicto de interés involucre al Presidente o al Gerente General, deberán ponerlo en conocimiento de la Junta Directiva. Son obligaciones de los trabajadores que intervienen en el proceso de las operaciones de Tesorería (Back, Middle y Front Office), las siguientes:

1. Guardar reserva sobre las informaciones de carácter confidencial que conozcan en desarrollo de sus funciones.
2. Abstenerse de revelar información no autorizada.
3. Abstenerse de utilizar información privilegiada en provecho suyo o de terceros.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	27 de 64

3.15 Gestión y Manejo de la Línea Ética

Todo grupo de interés deberá notificar a Finanzauto, a través de los canales dispuestos todo acto o comportamiento indebido, inmoral o deshonesto del que tenga conocimiento, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: etica@finanzauto.com.co
- Línea Telefónica: 7499000 Extensión 222.
- Línea de Transparencia: página web www.finanzauto.com.co.

Es importante mencionar que sólo el Oficial de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, Director de Planeación y el Gerente son las personas encargadas de realizar verificación y gestión de las denuncias reportadas, manejando la información con estricta confidencialidad.

3.16 Política Protección al Denunciante

Con el fin de incentivar una cultura de denuncias de actos fraudulentos, corruptos o de soborno transnacional, Finanzauto se compromete a ofrecer protección al denunciante y asegurar su anonimato.

Ninguna denuncia dará lugar a ningún tipo de represalia o amenaza de correctivos contra el denunciante. Esto significa que Finanzauto y sus administradores, directivos, empleados y agentes no sancionarán, despedirán, degradarán, suspenderán, amenazarán, acosarán, transferirán a tareas o ubicaciones desagradables, a un denunciante por presentar una denuncia o por llamar la atención sobre actos sospechosos de ser ilegales o no éticos.

Cualquier acto de represalia será tratado por Finanzauto como una infracción de la política de la compañía y podría resultar en una acción disciplinaria para el trabajador que la incumpla. Esta protección se extiende a cualquiera que proporcione información en relación con una investigación, incluyendo una investigación interna o externa.

3.17 Confidencialidad

Finanzauto se compromete a tratar todas las denuncias como información confidencial y privilegiada, garantizando la protección de sus datos personales, con base en los principios rectores de legalidad, finalidad, libertad, veracidad y calidad, transparencia, acceso y circulación

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	28 de 64

restringida, seguridad y confidencialidad de los datos, que se enuncian el artículo 4, Título II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

3.18 Conceptos claves de la Línea de Transparencia

- La Línea de Transparencia es diferente a la línea de servicio al cliente.
- No es una herramienta de quejas y reclamos, sino de reporte por conductas que van contra la transparencia e integridad de la Compañía.
- No es para sugerencias, ni atención de temas laborales, ni personales.
- Debe ser utilizada con responsabilidad. Los hechos reportados deben ser reales y verificables.

3.19 Régimen Disciplinario y Sancionatorio

Los directivos y trabajadores que tengan conocimiento de infracciones a las normas legales o internas, cometidas por otros trabajadores o directivos, deberá ponerlas inmediatamente en conocimiento de cualquier superior jerárquico y suministrar los documentos o pruebas que tuviere a su alcance, para aplicar las acciones correspondientes; de lo contrario tendrá implicaciones de orden sancionatorio de acuerdo con el procedimiento disciplinario. El superior jerárquico que reciba información sobre supuestas infracciones procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente a la Gerencia General o el órgano competente y, si fuere procedente, se impondrá por parte de aquel la sanción correspondiente, si a ello hubiere lugar.

La conducta de los administradores, directivos y trabajadores de Finanzauto, que implique violación a las normas legales, al Reglamento Interno de Trabajo, a lo establecido en el contrato de trabajo, a los reglamentos, a las circulares e instrucciones emitidas por la Compañía, como también a lo descrito en el presente Código, dará lugar a las sanciones de orden disciplinario. El Gerente General, a través de los Directores de área y en particular de la Jefatura de Talento Humano y Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, hará seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.

Finanzauto, dará cumplimiento al Artículo 52 del Reglamento Interno de Trabajo, en el cual se establece el procedimiento para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	29 de 64

4 CONFLICTOS DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés la situación en la cual un Trabajador, administrador o Directivo, se enfrenta a alternativas de conducta, cuando sus intereses particulares puedan prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales, o cuando sus intereses se contraponen a los intereses de la persona que representan.

4.1 Objeto:

El objeto de esta regulación está orientado a establecer políticas y procedimientos que permitan detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en desarrollo del objeto social y de las actividades de la Compañía.

4.2 Política General:

Los administradores, directivos y trabajadores de Finanzauto, deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés. La duda respecto a la configuración de un posible conflicto de interés no los exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades que puedan generar el eventual conflicto.

4.3 Reglas y situaciones para evitar la ocurrencia de un Conflicto de Interés:

Las siguientes reglas y situaciones son comportamientos, conductas o hechos que pueden evitar la ocurrencia de conflictos de interés, sin perjuicio de que puedan existir otras situaciones no contempladas:

1. Obrar equitativamente sin considerar beneficios personales o de terceros.
2. Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada con Finanzauto.
3. Evitar actos que perjudiquen el trabajo, la reputación de los trabajadores, administradores, directivos de la Compañía y de los clientes.
4. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales de parte de los clientes o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
5. Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes de la Compañía para negocios propios.
6. Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional al cliente.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	30 de 64

7. Abstenerse de recibir dinero de los proveedores, clientes, trabajadores o cualquier tercero por pequeña que sea su cuantía.
8. Abstenerse de incurrir en situaciones en las cuales sus intereses personales entren en conflicto con sus relaciones con la Compañía.
9. Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la Compañía para beneficio propio o de terceros.
10. Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta la Compañía para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el trabajador o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés. Se entiende por familia los cónyuges, compañeros permanentes, o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
11. Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión de negocios.
12. Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, con fundamento en razones de amistad o parentesco.
13. Abstenerse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que Finanzauto, otorga exclusivamente a sus trabajadores.

Parágrafo: Cuando se presente una situación que pueda generar un conflicto de interés, el interesado deberá revelar la situación y actuar de acuerdo a lo reglado en este Código.

4.4 Situaciones y conductas que generan Conflictos de Interés:

Sin perjuicio de que puedan existir otras conductas generadoras de conflictos de interés, a continuación, se enuncian algunas situaciones que se podrían considerar, como:

1. La contratación o adquisición de activos fijos por parte de Finanzauto, cuando quienes participen en el análisis o toma de la decisión respectiva sean los propietarios de los activos, o sus cónyuges, compañeros permanentes, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
2. La adquisición o contratación por parte de Finanzauto, de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales el administrador o trabajador de Finanzauto, que participe en el análisis o toma de la decisión sea socio de la persona jurídica en porcentaje de participación igual o superior al diez por ciento (10%) del capital social, o sea cónyuge, compañero permanente o pariente hasta del segundo grado de consanguinidad, segundo

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	31 de 64

de afinidad o único civil del socio que ostente el diez por ciento (10%) o más en el capital social, o que sea beneficiario real de las acciones o participaciones de la sociedad.

3. El análisis y aprobación de operaciones de financiación solicitadas por personas naturales que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, de la persona que participa en el proceso de análisis y/o aprobación.
4. Las decisiones relacionadas con el nombramiento de cargos directivos o de representantes legales cuando quien toma la decisión es parte de la lista de candidatos a dichos cargos, o en los que participen personas naturales que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de la persona que toma la decisión para la designación o nombramiento del respectivo cargo.
5. La negociación de contratos.

4.5 Deberes de los Administradores:

Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad, responsabilidad, transparencia y cumpliendo a cabalidad sus funciones asignadas. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta también los intereses de sus asociados. En cumplimiento de su función los administradores deberán cumplir con los deberes que les señala el art. 23 de la Ley 222 de 1995, y adicionalmente:

1. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Compañía.
2. Abstenerse de adquirir o beneficiarse de los negocios que representen, para quienes tienen la condición de mandatarios.
3. Abstenerse de ser contraparte del representado o mandante.
4. Abstenerse de contratar en su propio nombre o como representante de un tercero, salvo expresa autorización del representado.
5. Evitar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de Finanzauto, en contratos con clientes, proveedores, contratistas, trabajadores y competidores.
6. Informar con oportunidad cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés debido a relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe con objetividad, única y exclusivamente en el interés de Finanzauto

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	32 de 64

- Los administradores y directivos deben informar a la Junta Directiva de las relaciones directas o indirectas que mantengan entre ellos, o con otras entidades pertenecientes al grupo económico al cual pertenece la Compañía, que deriven en conflicto de interés.

4.6 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Interés:

Es deber del administrador, directivo o trabajador de Finanzauto, analizar cada situación en particular con el fin de establecer si se está en presencia de una conducta o situación que dé lugar a un conflicto de interés. En caso afirmativo, se debe acudir al siguiente procedimiento:

- El administrador, directivo o trabajador de Finanzauto, deberá, como regla general, abstenerse de participar en la situación o evento que pueda generar el conflicto de interés.
- Informar a sus superiores inmediatos de la existencia del posible conflicto de interés en el cual pudiere verse involucrado como consecuencia de relaciones familiares o personales.
- El Gerente informará a la Junta Directiva en la siguiente sesión que realice este órgano, cuando quien pueda verse enfrentado a un conflicto de interés sea un administrador.

Parágrafo: En todo caso, ante la duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés se estará obligado a proceder como si éste existiera.

5 REGLAMENTO DE OPERACIONES CON VINCULADOS ECONÓMICOS

5.1 Objetivo y Alcance

Establecer un marco de regulación para las operaciones con Vinculados Económicos, de tal forma que estas se puedan identificar, controlar, aprobar por las instancias correspondientes y sean celebradas en condiciones de mercado y en interés de la autonomía de cada sociedad.

Son objeto del alcance del presente documento, las siguientes operaciones realizadas con vinculados económicos:

- Activas:** Operaciones en las que Finanzauto, asume una posición de acreedor, entre las cuales se cuentan fundamentalmente contratos de mutuo comercial, pagares, cuentas corrientes y descuento de títulos valores.
- Pasivas:** Operaciones en las que Finanzauto, recibe fondos a un plazo de terminado de terceros para su custodia.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	33 de 64

5.2 Ámbito de Aplicación

El presente Manual es aplicable y de obligatorio cumplimiento de todas las sociedades que conforman el Grupo Empresarial SEISSA, sus accionistas, directores, administradores y trabajadores.

5.3 Principios

Las operaciones que Finanzauto, realice con sus vinculados económicos se efectuarán atendiendo a los siguientes principios:

- 1. Buena Fe:** Las partes consideradas como vinculados económicos y todo integrante de Finanzauto, debe realizar sus actuaciones de buena fe, esto es basadas en una conducta recta y honesta por parte de quienes intervienen en ellas.
- 2. Revelación:** Las operaciones con vinculados económicos deberán ser reveladas en los Estados Financieros, reportadas a los órganos de control e informadas anualmente en la Asamblea General de Accionistas, en los términos que establece el presente documento.
- 3. Transparencia:** La actuación de los vinculados económicos en las operaciones con Finanzauto, deberá ser clara evidente y transparente, de tal forma que los pormenores de la misma sean conocidas por las instancias de aprobación.
- 4. Condiciones de Mercado (Arm's – Length):** Los términos de las transacciones con Vinculados Económicos deberán realizarse en posición y condición de igualdad, a precios de mercado y en las mismas condiciones contractuales que se obtendrían con un tercero de realizarse una operación igual.
- 5. Cumplimiento de las Normas:** Las operaciones con vinculados económicos deberán observar en primera instancia las disposiciones legales que las rigen, en particular lo referente a los límites de crédito.

5.4 Categorías de Vinculados Económicos

Para efectos del presente documento se considerarán vinculados económicos las siguientes categorías:

- 1. Accionistas:** De acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 035 de 2016, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, se definen los niveles de accionistas: **Primer Nivel:** Se entiende por accionistas de primer nivel, aquellos que posean una participación en Finanzauto, inferior al 5% de las acciones suscritas y en

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	34 de 64

circulación. No obstante, para efectos de la aplicación del presente reglamento, accionista de primer nivel será cualquier accionista de Finanzauto, independientemente del porcentaje de participación. **Segundo Nivel:** Se entiende por accionistas de segundo nivel, aquellos que posean una participación accionaria mayor o igual al 5% de algún accionista de primer nivel de Finanzauto **Tercer Nivel:** Se entiende por accionistas de tercer nivel, aquellos que posean una participación accionaria mayor o igual al 10% en algún accionista de Segundo Nivel.

Las operaciones activas de crédito que realice con Finanzauto, algún accionista de primer, segundo o tercer nivel, conforme a las anteriores definiciones serán aprobadas por la Junta Directiva. Las operaciones de crédito con subsidiarias de la matriz de Finanzauto, no accionistas de este, serán aprobadas por la Junta Directiva.

Las operaciones pasivas que los accionistas de primer, segundo o tercer nivel celebren con Finanzauto, así como las que celebren las filiales de la matriz con este último, no requerirán de la aprobación de la Junta Directiva, cuando estas se realicen en condiciones de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que se darían a clientes de igual condición. Las demás operaciones pasivas serán aprobadas por las instancias correspondientes, según sus atribuciones y competencias.

2. **Administradores:** Para efectos de la presente reglamentación y atendiendo a lo establecido en el art. 22 de la Ley 222 de 1995, los administradores de Finanzauto, son: Los miembros de Junta Directiva, Representantes Legales y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o deleguen esas funciones. Las operaciones activas de crédito que se celebren con los administradores, sus cónyuges o compañeros permanentes, así como con los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad o único civil, serán aprobadas por la Junta Directiva.

De igual forma, las operaciones pasivas que se celebren con los administradores, sus cónyuges o compañeros permanentes, así como con los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad o único civil, serán aprobadas por la Junta Directiva, siempre y cuando estas no se realicen en condiciones de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que se darían a clientes de igual condición. Las demás operaciones pasivas serán aprobadas por las instancias correspondientes, según sus atribuciones y competencias.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	35 de 64

- 3. Miembros de la Alta Gerencia:** Se consideran miembros de la alta gerencia los directores de cada una de las áreas o departamentos de Finanzauto, que hacen parte del Comité Gerencial.

Las operaciones activas de crédito que celebren los miembros de la alta gerencia con Finanzauto, sus cónyuges o compañeros permanentes, así como sus parientes dentro del primer grado de consanguinidad o de afinidad o único civil, serán aprobadas por el Comité de Crédito, en el que participan el Gerente General de Finanzauto.

Las operaciones pasivas que celebren con Finanzauto, los miembros de la alta gerencia, sus cónyuges o compañeros permanentes, así como sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad o único civil, serán aprobadas por la Junta Directiva, siempre y cuando estas no se realicen en condiciones de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que se darían a clientes de igual condición. Las demás operaciones pasivas serán aprobadas por las instancias correspondientes, según sus atribuciones y competencias.

- 4. Representantes Legales y Miembros de Junta Directiva de las sociedades accionistas de Primer y Segundo Nivel:** Las operaciones activas de crédito que realicen los administradores de los accionistas de Finanzauto, de primer y segundo Nivel, serán aprobadas por el Comité de Crédito. En el evento en que alguna persona tenga la condición de administrador de algunos de los accionistas de Finanzauto, de primer y segundo nivel y a la vez de administrador de Finanzauto, prima esta última condición para efectos de la aplicación del presente reglamento.

Las operaciones pasivas que realicen los administradores de los accionistas de Finanzauto, de primer y segundo nivel, serán aprobadas por la Junta Directiva, siempre y cuando estas no se realicen en condiciones de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que se darían a clientes de igual condición. Las demás operaciones pasivas serán aprobadas por las instancias correspondientes, según sus atribuciones y competencias.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	36 de 64

5.5 Procedimiento y Mecanismos de Control de Operaciones con Vinculados y Reportes

Todas las operaciones activas de crédito o pasivas que realice Finanzauto, con las categorías de vinculados económicos, se registrarán por los términos aquí establecidos. Para estos efectos, Finanzauto, construyó un mapa de vinculados económicos, a través del cual se han revelado las relaciones de parentesco que tienen los miembros de la Junta Directiva, los representantes legales y los miembros de la alta gerencia de Finanzauto.

En el acta de la reunión de la Junta Directiva respectiva, donde conste la aprobación de las operaciones que le competa de acuerdo con este reglamento, se dejará constancia de haberse verificado el cumplimiento de las normas sobre límites al otorgamiento de crédito, cupos máximos de endeudamiento y de concentración de riesgos.

1. Cada operación con un vinculado económico deberá estar documentada a través del respectivo instrumento o contrato.
2. Todas las operaciones con vinculados económicos deberán ser identificadas desde el momento de la solicitud y/o apertura de cualquier producto, de tal forma que desde el área responsable se solicite la respectiva autorización o se genere el reporte respectivo para el correspondiente control y seguimiento, de acuerdo con el presente documento.
3. Los Directores de la Junta Directiva informarán al Gerente General, la existencia de relaciones directas o indirectas con algún grupo de interés, de las que puedan derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto y no podrán tomar parte en las deliberaciones de la Junta y votar en aquellas en las que tengan por objeto la autorización de una operación en la cual estén directa o indirectamente interesados.
4. El Gerente General será el encargado de verificar que las operaciones con vinculados económicos se realicen a precios de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que se darían a clientes de igual condición.

Nota: Las operaciones entre vinculados económicos que ocurran dentro del giro ordinario, en condiciones de mercado y dentro de las facultades estatutarias, no requerirán autorización de la Junta Directiva.

5. El área de Auditoría Interna realizará periódicamente verificaciones sobre las operaciones realizadas con vinculados económicos, validando que estas se hayan realizado a condiciones de mercado y en condiciones contractuales comerciales similares a las que

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	37 de 64

se darían a clientes de igual condición, y que se hayan aprobado conforme a lo previsto en este documento.

6. El Comité de Auditoría podrá examinar e informar a la Junta Directiva, a su solicitud, sobre las operaciones que los Vinculados Económicos realicen con Finanzauto.

Nota: Las operaciones entre Vinculados Económicos que no sean del giro ordinario o que no se pacten en condiciones de mercado se considerarán “riesgo material” y deberán informarse al Comité de Auditoría para su estudio y poder determinar así:

- Si exceden los límites estatutarios.
 - Posibles afectaciones o eliminaciones en los Estados Financieros consolidados que deban realizarse.
 - Recomendaciones de valoración externa de requerirse.
7. Finanzauto realizará un reporte a la Asamblea General de Accionistas, acerca de las operaciones materiales y más significativas realizadas con los vinculados económicos, según lo establece la Circular Básica Contable y Financiera en materia de revelaciones de las transacciones con partes relacionadas. Se entiende por operaciones materiales y más significativas aquellas de más del 1.00% del Patrimonio de Finanzauto, calculado al cierre del año.

Las siguientes son consideradas operaciones con Vinculadas:

- Compra o venta de activos
- Préstamos.
- Contratos de arrendamiento.
- Contratos de prestación de servicios.
- Otorgamiento de garantías mobiliarias o avales.

5.6 Deberes

Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad, respeto, transparencia y cumplimiento a cabalidad de sus funciones asignadas. Sus actuaciones se cumplirán en beneficio de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas.

Se consideran deberes mínimos los siguientes:

- 1. Abstención o prohibición de actuación:** Al momento de verificar la existencia de un conflicto de interés o frente a la duda de la existencia del mismo, las personas incursas deben abstenerse de adelantar el acto u operación generadora de conflicto, no podrán intervenir en el debate ni influir en la decisión que se opte, y deberán abstenerse de dar información incompleta. Las personas incusas en conflictos de interés podrán participar en el acto u operación cuando cuenten con la autorización correspondiente.
- 2. Información:** Al observarse la existencia de un conflicto de interés, la persona incura deberá ponerlo en conocimiento del Presidente o Gerente General de la Compañía de manera inmediata.
- 3. Obtener una autorización:** Si el conflicto no logra dirimirse por el Presidente o Gerente General, deberá someterse a la decisión de la Junta Directiva.
- 4. Revelación:** El informe de rendición de cuentas de fin de ejercicio que se presente a la Asamblea General de Accionistas, se deberá incluir un capítulo especial relativo a conflictos de interés que se hubiesen presentado, informe que deberá contener el detalle, características e información relevante de dichas situaciones, junto con las decisiones y acciones tomadas al respecto.
- 5. Transparencia:** En desarrollo de las operaciones en que se observen conflictos de interés, Finanzauto, deberá velar y propender por la transparencia y la celebración de las mismas condiciones y precios de mercado.

6 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

6.1 Introducción

En la actualidad los activos de la información y los equipos con los cuales se gestionan estos activos son recursos de gran importancia para nuestra Compañía. En un mundo tan competitivo es necesario mantener la seguridad de los activos de información, para poder mantenerse en el negocio. Por tal razón todos los trabajadores de la Compañía, deben darles el mejor manejo.

Para mantener la seguridad de la información, es necesario generar un equilibrio entre el nivel de seguridad seleccionado y los requerimientos de la Compañía para su correcto funcionamiento. En este sentido, se define la Seguridad de la Información como un conjunto de medidas, controles, procedimientos y acciones destinados a cumplir tanto con los criterios de seguridad de la información como con los criterios de calidad de la información.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	39 de 64

En una organización la gestión de seguridad debe orientarse a todo su entorno integrando los esfuerzos y conocimiento humano con mecanismos automatizados, que permitan regular las funciones y actividades desarrolladas por cada uno de los trabajadores de la Compañía. Mantener la seguridad de la información, implica generar un equilibrio entre los requerimientos de una organización para su correcto funcionamiento y el nivel de seguridad seleccionado.

Los activos de información y los equipos informáticos son recursos importantes y vitales de nuestra Compañía. Sin ellos, Finanzauto, podría quedar rápidamente fuera del negocio y por tal razón todo ente perteneciente a su organización, desde la Presidencia hasta el usuario final, tienen el deber de preservarlos, utilizarlos y mejorarlos. Esto significa que se deben tomar las acciones apropiadas para asegurar que la información y los sistemas informáticos estén protegidos de muchas clases de amenazas y riesgos tales como fraude, sabotaje, espionaje industrial, extorsión, violación de la privacidad, intrusos, hackers, interrupción de servicio, accidentes y desastres naturales.

6.2 Políticas de Seguridad

Las Políticas de Seguridad son un conjunto de reglas que definen la manera en que una organización maneja, administra protege y asigna recursos para alcanzar el nivel de seguridad objetivo. Las políticas de seguridad sirven para: 1) Definir los objetivos de la seguridad de la información; 2) Describir las amenazas de las que se quiere proteger a la Compañía; 3) Fortalecer la sensibilización hacia la seguridad de la información; y 4) Permiten a la organización establecer un nivel aceptable de seguridad buscando proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- **Visión:** Constituir un nivel de seguridad que permita asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, para nuestros empleados y para cada uno de los clientes que depositan su confianza en esta organización, mediante la adopción de las políticas de seguridad de la información, con el empleo de técnicas y herramientas que contribuyan a optimizar la administración de los recursos informáticos y de la información.
- **Misión:** Establecer las directrices necesarias para que los servicios y productos ofrecidos por la Compañía se desarrollen bajo un marco preciso y seguro, con la adopción de un sistema de gestión de la seguridad de la información, enmarcando su aplicabilidad en un

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	40 de 64

proceso de desarrollo continuo y actualizable, apegado a los estándares internacionales desarrollados para tal fin.

6.3 Políticas

6.3.1 Criterios de Seguridad de la información

- **Confidencialidad:** La información debe ser conocida exclusivamente por las personas autorizadas, en el momento y forma prevista.
- **Integridad:** La información tiene que ser completa, exacta y válida, siendo su contenido el previsto de acuerdo con los procesos predeterminados, autorizados y controlados que garantizan el correcto funcionamiento de la prestación de servicios ofrecidos.
- **Disponibilidad:** La información debe estar accesible y ser utilizable por los usuarios autorizados en el momento que se requiera.

6.4 Objetivos

Objetivo General

Establecer y dar a conocer las directrices y comportamiento que deben seguir todos los trabajadores, con el fin de contribuir a mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, así como un mayor aprovechamiento de los recursos humanos, físicos, informáticos y de comunicaciones que son propiedad o que se encuentran al servicio de la Compañía.

Objetivos Específicos

- Establecer las normas requeridas para la disposición y uso de los recursos de información y comunicaciones de la Compañía en forma responsable y apropiada para los fines que los requiera el negocio.
- Minimizar las interrupciones en la disponibilidad de los servicios asociados a los sistemas informáticos y de comunicaciones ocasionados por uso inapropiado o daños causados de manera accidental o intencional.
- Establecer las pautas bajo las cuales se debe realizar la mejora continua del nivel de Seguridad de la Información.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	41 de 64

Violación de las Políticas de Seguridad de la Información

El incumplimiento a las políticas de seguridad de la información por parte de un trabajador de la Compañía será notificado al jefe inmediato para que éste proceda como corresponda. El cumplimiento de dichas políticas hace parte integral de las condiciones contractuales con las que ingresan los trabajadores y su incumplimiento puede acarrear desde simples llamados de atención hasta convertirse en causal de despido justificada, de acuerdo al criterio del Jefe inmediato del infractor.

Para el caso de incumplimiento de políticas por parte de terceros contratados, el caso será revisado de acuerdo con los Acuerdos de Confidencialidad firmados entre las partes, después de lo cual se tomarán las medidas a que haya lugar.

Políticas Generales de Seguridad de Información

La Seguridad de la Información se logra mediante la implementación de un conjunto adecuado de controles, que abarcan políticas, prácticas, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones de software, cuyo seguimiento, implementación y mejoras son responsabilidad de todos los trabajadores de la Compañía y terceros contratados para quienes aplique.

- Todas las disposiciones incluidas en este documento son aplicables por igual a todos los activos de la Compañía, sus instalaciones y los servicios que provee.
- Se debe mantener un adecuado almacenamiento y custodia de la información relevante para la Compañía. En el caso que dicha información repose en los servidores de la Compañía, el almacenamiento debe realizarse bajo la responsabilidad de personal calificado encargado de preservar y mantener en perfecto estado las copias de respaldo correspondientes.
- Todo usuario al que se le brinde acceso a los diferentes sistemas de información deberá hacerlo bajo esquemas de identificación y autenticación.
- Las normas de actuación deben buscar un adecuado equilibrio entre las necesidades de los usuarios, los criterios y exigencias de seguridad, las exigencias de rentabilidad de los accionistas y el respeto a las Leyes vigentes.
- Todos los trabajadores de la Compañía deberán cumplir las directrices, normas y procedimientos que forman parte de este manual.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	42 de 64

- Todas las personas que prestan sus servicios en la Compañía deben conocer y asumir las obligaciones respecto del uso correcto de los recursos informáticos recogidas en las políticas de seguridad de la información.
- El incumplimiento de estas obligaciones por parte del personal podrá dar lugar a responsabilidad disciplinaria, y al ejercicio de los procedimientos legales por parte de la Compañía.
- El desconocimiento de las políticas expuestas en este documento no exime de su responsabilidad a los trabajadores y/o terceros contratados.

Políticas Específicas de Seguridad de Información

1. Seguridad Organizacional

- Los servicios de la red de la Compañía son de uso exclusivo para el desarrollo de las actividades propias de la Compañía.
- Los usuarios tendrán acceso a Internet, siempre y cuando se cumplan los requisitos mínimos de seguridad definidos por la Compañía para acceder a este servicio.
- El área de Sistemas realizara auditorias periódicas en los diferentes sistemas de información con el fin de localizar intrusos, o usuarios que estén haciendo mal uso de los recursos informáticos.
- El administrador de los servidores de acuerdo a los requerimientos de funcionalidad de aplicativos y usuarios definirá el uso de los recursos del sistema, restricción de directorios y permisos de ejecución para cada usuario.
- Los administradores de sistemas darán de alta y baja a usuarios de acuerdo a los requerimientos de Directores y Gerentes.
- Los administradores de los servidores harán backups diarios de la información contenida en los servidores.
- El uso incorrecto de los recursos informáticos podrá ocasionar la inhabilitación temporal o definitiva del acceso al sistema para el usuario responsable, a criterio de la Administración.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	43 de 64

2. Clasificación y control de Activos Informáticos

Control de Activos

- La persona responsable de los activos de cada departamento responderá por la seguridad de los activos físicos (hardware y medios magnéticos, aires acondicionados, mobiliario), activos de información (Bases de datos, archivos, documentación de sistemas, procedimientos operativos), activos de software (aplicaciones, software de sistemas).
- Los administradores de sistemas son los responsables de la información almacenada en los servidores.
- La administración de recursos informáticos es responsabilidad del área de tecnología. Las funciones de administración incluyen la administración de los Servidores de Internet, Software Core, Bases de Datos propias de la Compañía, supervisión del tráfico de la red, la seguridad de accesos a la red y servicios como Active Directory, servidores WINS, servidores DHCP, servidores SMS, los firewalls, proxys y/o la instalación de nuevos enlaces, hardware de conectividad tales como hubs, routers, switchs, o analizadores de protocolos.
- El área de Tecnología, debe mantener un inventario actualizado de los activos de información que soportan la operación de la Compañía.
- La presencia de software o hardware no autorizado por el área de Tecnología es una violación de esta política. El área de tecnología puede quitar de la red sin advertencia cualquier dispositivo sospechado de violación de esta política.
- Se debe hacer uso del activo únicamente para los propósitos y actividades de la Compañía.
- Todo trabajador debe reportar cualquier incidente o problema relacionado con el activo de información a su jefe inmediato.
- Cualquier omisión (con dolo o involuntaria) de reportar algún incidente relacionado a cualquier activo bajo su guarda y custodia, se considera una falta hacia la seguridad de la información que en su caso debe reportarse a las autoridades competentes.
- La instalación de cualquier tipo de software o hardware en los activos es responsabilidad de la Dirección de TI, y por tanto los trabajadores de TI son los únicos autorizados para realizar esta labor.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	44 de 64

- Los usuarios no deben realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales de la máquina, papel tapiz y protector de pantalla corporativo, entre otros. Se debe implementar una política que bloquee el acceso a estas opciones del sistema para los usuarios normales. Estos cambios pueden ser realizados únicamente por la Dirección de Tecnología.
- La Dirección de TI, es la encargada de realizar el control y verificación de cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones instaladas en los activos de la Compañía.
- La conexión de los usuarios que no están físicamente en la Compañía a los sistemas de la Compañía, se debe realizar bajo los esquemas y herramientas de seguridad autorizados y establecidos por la Dirección de TI.
- Sólo personal autorizado (área de tecnología y proveedores externos autorizados) puede realizar actividades de administración remota de dispositivos, equipos o servidores de la infraestructura de procesamiento de información, para la cual deben utilizar los esquemas y herramientas de seguridad y administración proveídos por la Dirección de TI.
- Todo personal ya sea interno o externo que preste sus servicios a la Compañía, al terminar su contrato, tiene la obligación de entregar los activos informáticos asignados en buen estado físico y de operación, así como los activos de información y la documentación correspondiente.
- El área de Tecnología deberá tener un cronograma para el mantenimiento preventivo de los servidores y PC's de la Compañía que permita garantizar el buen funcionamiento de los mismos.
- Las políticas para la administración y uso de la plataforma de equipos de Cómputo se encuentran definidas en el documento "Políticas de Ofimática.docx".

Clasificación de la Información

La Compañía adopta los siguientes criterios para la clasificación de la información:

- **Pública:** Información que está disponible para ser distribuida de forma pública a través de canales controlados por la Compañía.
- **Restringida:** Información destinada al uso exclusivo por parte de los trabajadores de la Compañía en el desarrollo rutinario de los procesos del negocio.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	45 de 64

- **Confidencial o Estratégica:** Información que, en caso de ser divulgada, podría violar la privacidad de personas, reducir la ventaja competitiva de la Compañía o causar un daño significativo al negocio o la imagen de la Compañía.

3. Seguridad Ligada al Personal

Todo Trabajador deberá conocer las políticas de seguridad informática en el momento de ser contratado.

- El Trabajador no tiene ningún derecho sobre la información que procese dentro de las instalaciones de la Compañía.
- La información que maneja o manipula el Trabajador, no puede ser divulgada a terceros o fuera del ámbito laboral, si la información es requerida por alguna persona diferente esto se debe manejar bajo condiciones de seguridad adecuada.
- Los usuarios son responsables de las acciones causadas, por las operaciones realizadas con el usuario o usuarios que se les asigne dentro de la red corporativa.
- Toda sospecha de vulnerabilidad en la seguridad debe ser notificada inmediatamente al Departamento de Sistemas.

4. Seguridad Lógica

Control de accesos

- La Compañía debe proporcionar a los trabajadores, los recursos necesarios para que puedan desempeñar las labores que permitan realizar el trabajo para el cual fueron contratados.
- No es permitido conectar a la red de la Compañía dispositivos como: portátiles, computadores, tablets, celulares, access point, etc., los cuales no hayan sido autorizados previamente por el área de Tecnología.
- Los trabajadores del área de Tecnología son los únicos que están autorizados para instalar software y/o hardware en los diferentes equipos de la Compañía (computadores, servidores, switches, etc.).
- El administrador de la red debe asegurarse que los dispositivos de red, estén siempre activos y configurados correctamente para evitar anomalías en el tráfico y seguridad de la información de la red institucional.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	46 de 64

- La Compañía utiliza la colección de protocolos TCP/IP para permitir la conectividad de la red interna y al servicio de Internet. Se prohíbe la utilización de protocolos alternativos de red como IPX o NetBEUI sin la autorización expresa del área de Tecnología.
- Los archivos de registro o logs de los dispositivos de red, deberán estar activados y configurados correctamente, en cada dispositivo.
- Los recursos disponibles a través de la red de la Compañía serán de uso exclusivo para asuntos relacionados con las actividades institucionales.
- Al área de Tecnología le corresponde administrar, mantener y actualizar la infraestructura de la Red de la Compañía.
- El área de Tecnología puede acceder e inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para los propósitos de resolución de problemas o para investigar violaciones a las políticas de la Red, toda vez que lo necesite y sin previo trámite.
- El acceso a los sistemas y servicios de información, es permitido únicamente a los usuarios que dispongan de los permisos necesarios para su ejecución, de acuerdo a lo solicitado por el director y/o gerente de cada área.
- Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la Red requieren de una identidad única e intransferible.
- El área de Tecnología bloqueará el acceso de un usuario, cuando se compruebe un uso indebido.
- Laptops y computadoras móviles deben ser autorizadas por el área de Tecnología para usar cualquier puerto de la red.
- Las acciones que involucren accesos desautorizados, impropios o el mal uso de recursos informáticos de la red están sujetas a sanciones disciplinarias y serán tratados como Incidentes de Seguridad de la Información.
- La Compañía debe contar con un firewall o dispositivo de seguridad perimetral para la conexión a internet o cuando se requiera para la conexión a otras redes de terceros.
- La conexión remota a la red de área local de la Compañía debe realizarse a través de una conexión VPN segura, suministrada por la Compañía.
- La red de la Compañía deberá estar segmentada, con el objetivo de tener un mayor control de acceso a los dispositivos sensibles como servidores, routers, switches, así como también controlar la información que se maneja en las diferentes áreas de la Compañía.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	47 de 64

Acceso de usuarios

- Para el acceso a los diferentes aplicativos que utiliza la Compañía, se deben establecer los perfiles para cada aplicativo de acuerdo a las funciones que desempeñen los usuarios que utilizan el aplicativo. Es importante que estos perfiles sean validados y aprobados por los directores de cada área.
- Para la creación de un usuario en los aplicativos a que haya lugar, por ej.: red Windows, Signature, correo electrónico, etc., es necesaria la solicitud del jefe inmediato (director y/o gerente), informando el nombre completo, el cargo, el área a la cual va a pertenecer y los diferentes accesos que tendrá haciendo especial claridad en el perfil/rol a desempeñar en la Compañía. También es necesario especificar la lista de aplicaciones a la cual va a tener acceso, así como el perfil por cada una de ellas.
- La eliminación de usuarios se podrá realizar por medio de una solicitud igual a la de la creación del usuario, sin embargo, el área de Recursos Humanos suministrará al área de Tecnología un informe periódico para realizar la eliminación de los usuarios que se retiren de la Compañía.
- La modificación del perfil de un usuario o cambio a un área diferente se podrá realizar por medio de una solicitud igual a la de la creación del usuario detallando el perfil actual y el nuevo perfil requerido.
- La autorización de ingreso a la información de una determinada área, deberá contar con la autorización expresa del director y/o gerente del área. El área de Tecnología es la encargada de asignar los permisos solicitados.
- No se permite la utilización de usuarios anónimos y debe limitarse al mínimo el uso de usuarios genéricos.
- La empresa debe contar con un sistema que permita realizar las solicitudes en cuanto al manejo de los usuarios (creación, eliminación y modificación), para así poder llevar un control sobre el acceso asignado a los usuarios. Si no se cuenta con un software para esto se puede realizar las solicitudes por medio del correo electrónico.
- A menos que sea especificado, la autorización de acceso a los recursos es exclusiva al usuario al que le fue asignada y no es transferible a otros usuarios o dispositivos.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	48 de 64

Las contraseñas

- Las siguientes son las políticas que se deben tener en cuenta para el manejo de las contraseñas.
- No deben ser de fácil deducción, en lo posible deben ser complejas. No se deben utilizar por ej.: números telefónicos, números de cédula, nombres de familiares, fechas de nacimiento, cumpleaños, etc.
- Tener una longitud mínima de 8 caracteres.
- Utilizar las siguientes reglas: Utilizar Caracteres especiales (por ej.: *+,-,?#!"\$%&/()=), siempre y cuando el sistema lo permita.
 - Utilizar números (0 al 9),
 - Utilizar letras mayúsculas (A a la Z),
 - Utilizar letras minúsculas (a a la z).
- Si el usuario sospecha que alguien ha obtenido acceso sin autorización a su cuenta este debe notificar inmediatamente al área de Tecnología y solicitar permisos para modificarla en forma inmediata.
- Evitar digitar la contraseña cuando alguien le esté observando.
- Se recomienda memorizar las contraseñas, no se deben escribir en ningún medio físico. Es posible almacenarlas en un medio electrónico siempre y cuando el contenido de este se encuentre encriptado, es decir solo se puedan acceder con una contraseña para ver su contenido
- Las contraseñas son de carácter confidencial e intransferible, por lo tanto, queda totalmente prohibida su divulgación o préstamo.

Uso del correo electrónico

- La cuenta de correo es personal e intransferible. No permita que otras personas hagan uso de ella.
- Respete los derechos de autor con el material que reproduzca. Colombia tiene Leyes para los derechos de autor, Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Artículo 671-1612 a 1615 del Código Civil y Artículo 886 del Código de Comercio.
- Nunca envíe cartas en cadena por medio de correo electrónico. Las cartas en cadena son prohibidas en Internet. Se debe notificar al área de tecnología, si alguna vez recibe una carta en cadena de algún correo interno corporativo.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	49 de 64

- Revise todos los remitentes y asuntos (subjects) antes de abrir y/o responder un mensaje. Asegúrese que los mensajes que responda hayan sido dirigidos a usted.
- Si el remitente, asunto, contenido o anexo de una comunicación recibida resulta ser sospechoso, se debe eliminar el mensaje de forma inmediata.
- Sea cuidadoso cuando direcciona su correo. Existen algunas direcciones que pueden ir a un grupo, pero la dirección parece la de una persona.
- Las personas con las que se comunica están localizadas a través del mundo. Si manda un mensaje del cual quiere una respuesta inmediata, dé la oportunidad de ingresar a la red antes de asumir que el correo no llegó o que no les interesó.
- Sepa a quien contactar para ayuda, si recibe algo cuestionable o ilegal, recurra al área de tecnología.
- Los mensajes de correo deben tener un asunto que refleje el contenido del mensaje.
- No utilice las opciones de confirmación lectura a menos que sea un mensaje muy importante. Es innecesario la mayoría de las veces y provoca mucho tráfico en la red.
- Si el sistema detecta que el mensaje recibido tiene un virus que no puede ser removido, entonces el mensaje no debe ser salvado o abierto y debe ser eliminado por completo. Asegúrese de hacerlo bien.
- No ejecute instrucciones sobre modificación o instalación de software por instrucciones recibidas en el correo, especialmente ajenas o que alerten sobre virus. Recuerde: que este tipo de procesos solo se manejan desde el área de tecnología de la Compañía.
- El usuario es responsable de respaldar sus archivos de correo, manteniendo solamente documentos en tránsito, sus demás comunicados deberá mantenerlos en carpetas dentro de su cuenta. Es responsabilidad del trabajador hacer buen uso de su cuenta, entendiendo por buen uso:
 - Usar un lenguaje apropiado en sus comunicaciones.
 - No permitir que otras personas hagan uso de su cuenta.
 - Almacenar sus correos en su equipo.
 - Eliminar cualquier comunicación sospechosa.
- Uso de la cuenta con fines estrictamente laborales y/o en beneficio de la Compañía.
- Leer diariamente su correo y borrar aquellos mensajes obsoletos, para liberar espacio en su buzón de correo (INBOX: Buzón de Correo).

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	50 de 64

Prohibiciones del uso del correo electrónico

- Usar la cuenta para fines comerciales, diferentes a los enmarcados como empresariales.
- Enviar o contestar cadenas de correo.
- Enviar SPAM o enviar anexos que puedan contener información nociva para otro usuario, como virus o pornografía.
- El uso de la cuenta de otro usuario.
- La distribución ilegal de material con derechos de autor (Copyright): imágenes digitalizadas, textos, sonidos y software comercial.
- El envío de mensajes para lograr dinero u otros bienes con esquemas tipo “pirámide” o “cadenas”.
- Las agresiones o amenazas de daños físicos o morales a personas o grupos.
- La publicación inadecuada de material ofensivo, injurioso, pornográfico o delictivo o acceso a páginas catalogadas como pornográficas.
- Las ofertas fraudulentas de servicios o productos.
- El hacking o intentos de acceso a cuentas o computadoras ajenas o de violar los mecanismos de seguridad de la Compañía o de otros sistemas informáticos, sea cual fuere el resultado de la acción.
- El uso no autorizado del nombre, dirección de e-mail u otra identificación de otra persona o entidad.
- Suscribirse a listas de amigos por Internet, generando la llegada de gran cantidad de mensajes a la casilla de correo, provocando saturación.

Controles de accesos

- La Compañía debe proporcionar a los trabajadores, los recursos necesarios para que puedan desempeñar las labores que permitan realizar el trabajo para el cual fueron contratados.
- No es permitido conectar a la red de la Compañía dispositivos como: portátiles, computadores, tablets, celulares, access point, etc., los cuales no hayan sido autorizados previamente por el área de Tecnología.
- Los trabajadores del área de Tecnología son los únicos que están autorizados para instalar software y/o hardware en los diferentes equipos de la Compañía (computadores, servidores, switches, etc.).

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	51 de 64

- El administrador de la red debe asegurarse que los dispositivos de red, estén siempre activos y configurados correctamente para evitar anomalías en el tráfico y seguridad de la información de la red institucional.
- La Compañía utiliza la colección de protocolos TCP/IP para permitir la conectividad de la red interna y al servicio de Internet. Se prohíbe la utilización de protocolos alternativos de red como IPX o NetBEUI sin la autorización expresa del área de Tecnología.
- Los archivos de registro o logs de los dispositivos de red, deberán estar activados y configurados correctamente, en cada dispositivo.
- Los recursos disponibles a través de la red de la Compañía serán de uso exclusivo para asuntos relacionados con las actividades institucionales.
- Al área de Tecnología le corresponde administrar, mantener y actualizar la infraestructura de la Red de la Compañía.
- El área de Tecnología puede acceder e inspeccionar todos los dispositivos informáticos conectados o no a la red, para los propósitos de resolución de problemas o para investigar violaciones a las políticas de la Red, toda vez que lo necesite y sin previo trámite.
- El acceso a los sistemas y servicios de información, es permitido únicamente a los usuarios que dispongan de los permisos necesarios para su ejecución, de acuerdo a lo solicitado por el director y/o gerente de cada área.
- Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la Red requieren de una identidad única e intransferible
- El área de Tecnología bloqueará el acceso de un usuario, cuando se compruebe un uso indebido.
- Laptops y computadoras móviles deben ser autorizadas por el área de Tecnología para usar cualquier puerto de la red.
- Las acciones que involucren accesos desautorizados, impropios o el mal uso de recursos informáticos de la red están sujetas a sanciones disciplinarias y serán tratados como Incidentes de Seguridad de la Información.
- La Compañía debe contar con un firewall o dispositivo de seguridad perimetral para la conexión a internet o cuando se requiera para la conexión a otras redes de terceros.
- La conexión remota a la red de área local de la Compañía debe realizarse a través de una conexión VPN segura, suministrada por la Compañía.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	52 de 64

- La red de la Compañía deberá estar segmentada, con el objetivo de tener un mayor control de acceso a los dispositivos sensibles como servidores, routers, switches, así como también controlar la información que se maneja en las diferentes áreas de la Compañía.

Control de acceso de usuarios

- Para el acceso a los diferentes aplicativos que utiliza la Compañía, se deben establecer los perfiles para cada aplicativo de acuerdo a las funciones que desempeñen los usuarios que utilizan el aplicativo. Es importante que estos perfiles sean validados y aprobados por los directores de cada área.
- Para la creación de un usuario en los aplicativos a que haya lugar, por ej.: red Windows, Signature, correo electrónico, etc., es necesaria la solicitud del jefe inmediato (director y/o gerente), informando el nombre completo, el cargo, el área a la cual va a pertenecer y los diferentes accesos que tendrá haciendo especial claridad en el perfil/rol a desempeñar en la Compañía. También es necesario especificar la lista de aplicaciones a la cual va a tener acceso, así como el perfil por cada una de ellas.
- La eliminación de usuarios se podrá realizar por medio de una solicitud igual a la de la creación del usuario, sin embargo, el área de Recursos Humanos suministrará al área de Tecnología un informe periódico para realizar la eliminación de los usuarios que se retiren de la Compañía.
- La modificación del perfil de un usuario o cambio a un área diferente se podrá realizar por medio de una solicitud igual a la de la creación del usuario detallando el perfil actual y el nuevo perfil requerido.
- La autorización de ingreso a la información de una determinada área, deberá contar con la autorización expresa del director y/o gerente del área. El área de Tecnología es la encargada de asignar los permisos solicitados.
- No se permite la utilización de usuarios anónimos y debe limitarse al mínimo el uso de usuarios genéricos.
- La empresa debe contar con un sistema que permita realizar las solicitudes en cuanto al manejo de los usuarios (creación, eliminación y modificación), para así poder llevar un control sobre el acceso asignado a los usuarios. Si no se cuenta con un software para esto se puede realizar las solicitudes por medio del correo electrónico.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	53 de 64

- A menos que sea especificado, la autorización de acceso a los recursos es exclusiva al usuario al que le fue asignada y no es transferible a otros usuarios o dispositivos.

7 GESTIÓN DE RIESGOS

7.1 Introducción

La Gestión Integral de Riesgos de Finanzauto, se orienta al logro de los objetivos estratégicos, realizando una adecuada administración y control de riesgos presentes en la Compañía. Para Finanzauto, es importante que la gestión de los riesgos este alineada con la naturaleza y la actividad del negocio. La Gestión Integral del Riesgo involucra un análisis de las posiciones o situaciones actuales de la Compañía, así como de aquellas que se prevén, a fin de definir límites y controles de eventos de riesgo.

Es preocupación de Finanzauto, fortalecer la cultura de riesgos y desarrollar un ambiente de control en el que todos los trabajadores comprendan e interioricen sus roles y obligaciones; por consiguiente, la Compañía cuenta con diversos manuales donde se establece la identificación, medición, control y monitoreo, así como las políticas de la administración de riesgo según sea el caso; es de aclarar que el análisis de estos riesgos no solo se realiza cuando se materializan en el curso ordinario del negocio, por el contrario existe un monitoreo constante desde diversos escenarios.

La efectiva gestión en la administración de los riesgos, el cumplimiento normativo y las políticas, son responsabilidad de la Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento y de las Direcciones de la Compañía.

7.2 Estructura Organizacional de la Administración del Riesgo

Respecto a la estructura organizacional, en un primer nivel se encuentra la Junta Directiva que en términos generales aprueba las políticas de gestión de riesgos, todo el marco rector en el que se gestiona el riesgo, las etapas, elementos y el perfil de riesgo de la Compañía. Los Comités de Riesgos son órganos colegiados en los cuales la Junta Directiva delega la gestión de la administración de los riesgos, y su objetivo principal es que las áreas de negocio ejecuten correctamente la estrategia aprobada para cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos, los cuales fueron mencionados en el numeral 3.5.4 del presente documento.

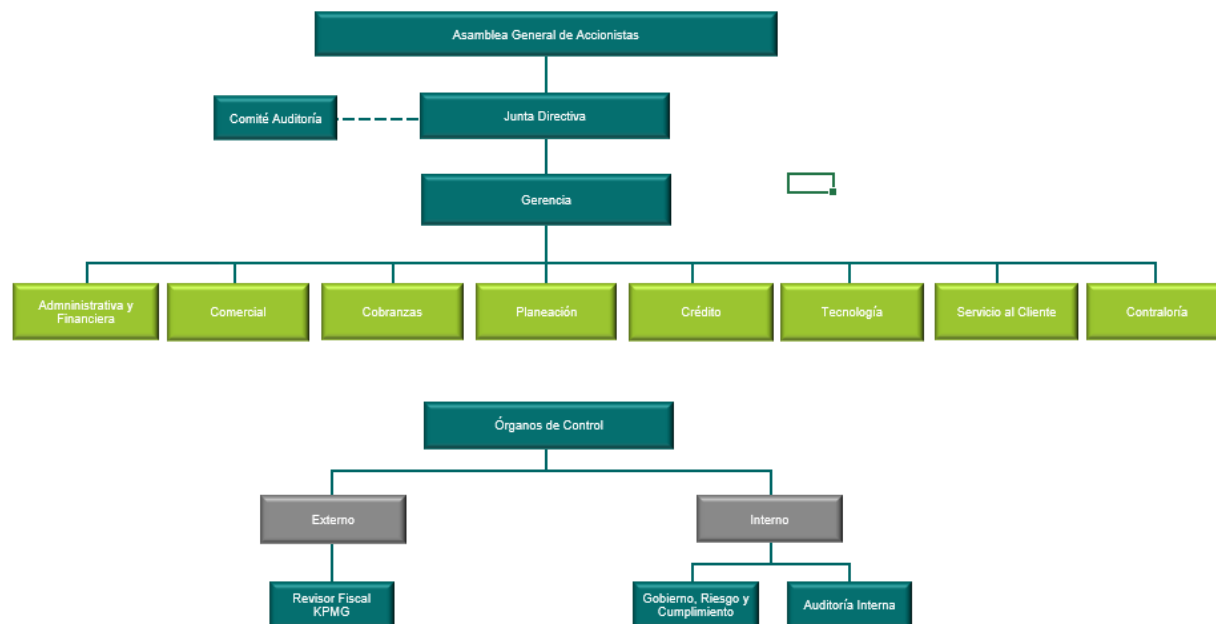


Ilustración 1. Estructura Organizacional de la Compañía

La Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) es el área encargada de administrar los Sistemas de Administración de Riesgos como mecanismo de control interno y en pro del fortalecimiento del Gobierno Corporativo, logrando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía mediante el equilibrio entre los objetivos de rentabilidad, evolución del negocio y autorregulación proactiva para la mitigación de los riesgos asociados; por este motivo, administra las políticas, manuales, procedimientos e indicadores de gestión operativa y estratégica.

Los Sistemas de Administración de Riesgo son evaluados, monitoreados y controlados por la Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC), por medio de los indicadores de gestión, los cuáles son presentados oportunamente a la Alta Dirección de Finanzauto mensualmente en el Comité Operativo, con el fin de tomar las acciones pertinentes; adicionalmente, se estuvo en constante revisión de los cambios normativos que puedan surgir en el país y que involucren a la Compañía, dando así cumplimiento al código de conducta, los estándares de buenas prácticas del mercado y el Gobierno Corporativo.

La estructura la Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento se evidencia en la ilustración 2.

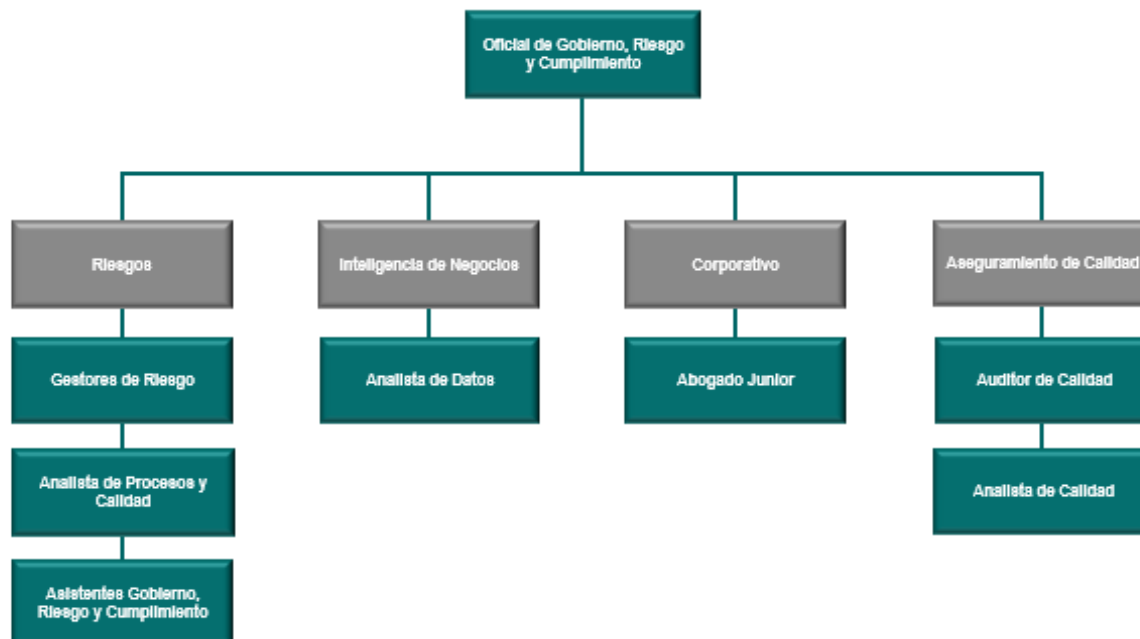


Ilustración 2. Estructura Unidad GRC

7.3 Administración de Riesgos en Finanzauto

7.3.1 Gestión de Riesgo de Crédito

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) de Finanzauto, tiene como marco de referencia lo establecido en Circular Externa 042 de 2014 – Capítulo II, por la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la gestión del Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito es la probabilidad de que la Compañía incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus clientes incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados, el cual, en caso de materializarse, puede llegar a afectar la estabilidad y la viabilidad financiera de las mismas.

A través de la gestión del riesgo de crédito se busca maximizar la rentabilidad de Finanzauto, mediante el mantenimiento de los niveles de pérdida esperada en los parámetros aceptables.

El SARC se instrumenta a través de las etapas y elementos, en el cual se señalan las políticas, criterios generales, procesos, metodologías y parámetros mínimos que se deben tener en cuenta para evaluar en forma adecuada el riesgo crediticio, así como los requisitos para la clasificación, calificación y provisión de la cartera de créditos, de modo que dicho activo se registre de acuerdo con su realidad económica y contable. De esta manera, los elementos que componen el SARC son los siguientes:

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	56 de 64

1. Estructura organizacional y responsabilidades de las áreas involucradas en la gestión del riesgo.
2. Políticas de gestión del riesgo de crédito.
3. Procedimientos de las áreas involucradas en la gestión del riesgo de crédito.
4. Metodologías de estimación de pérdida esperada y provisiones de cartera.
5. Infraestructura tecnológica.

La calificación de crédito es una forma de Inteligencia Artificial, basada en modelos predictivos, que evalúa la probabilidad que un cliente no cumpla con una obligación crediticia, convirtiéndose en moroso o insolvente. El modelo predictivo "aprende" a partir de la utilización de los datos históricos del cliente junto con los datos del grupo de pares y otros datos para predecir la probabilidad de que ese cliente muestre un comportamiento definido en el futuro.

El mayor beneficio de la calificación crediticia es la capacidad de ayudar a tomar decisiones de manera rápida y eficiente, como aceptar o rechazar a un cliente, aumentar o disminuir el valor del préstamo, la tasa de interés o el plazo. Adicionalmente, con base al modelo de calificación de crédito, se desarrolló un sistema automatizado para el cálculo de la provisión crediticia, que corresponde al valor esperado de pérdida del mencionado riesgo en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento de esté y la severidad de la pérdida.

Créditos Reestructurados y Refinanciados

La Compañía efectúa reestructuraciones a créditos con mora menor a 90 días, donde el perfil crediticio del deudor se mantiene y es bueno. Estas obedecen a cambios de tasa, plazo, modalidad o fecha de pago entre otras razones de tipo comercial.

Las refinanciaciones se hacen a créditos que tienen mora superior a 90 días y es evidente el deterioro del perfil crediticio del deudor.

Modelo de Scoring

Finanzauto, en su constante evolución con el fin de mitigar al máximo la exposición que se tiene en cuanto al riesgo crediticio, implementa en un modelo de estimación de riesgo de crédito, el cual produce un modelo de calificación de Crédito, "FRANK: El Ranking de Finanzauto", que ha sido desarrollado para generar una puntuación de crédito individual. El puntaje de crédito es un

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	57 de 64

insumo para la emisión de la respuesta por parte del Comité de Crédito, y ha sido construido a partir de herramientas estadísticas y análisis de expertos.

Por otra parte, la Compañía cuenta con procedimientos aprobados, tendientes a maximizar la recuperación de créditos no atendidos normalmente. En estos procedimientos se determinan los responsables de la recuperación, así como los criterios con base en los cuales se ejecutan las labores de cobranza; se evalúan y se deciden reestructuraciones, se administra el proceso de recepción, administración y enajenación de bienes recibidos a título de dación en pago y se decide el castigo de los créditos.

Modelo de pérdida esperada

El modelo de perdida esperada toma en cuenta variables de comportamiento de crédito interno y externo, tales como, sociodemográficas, financieras y macroeconómicas.

El esquema vigente de provisiones incorporó el concepto de pérdida esperada, que establece las provisiones con las que se protege la cartera de crédito con base en un modelo estadístico que permite anticipar posibles cambios en el perfil de riesgo de un deudor, derivados de su actividad económica, de su entorno particular y del desempeño de la economía en general. El modelo desarrollado por Finanzauto, estima las pérdidas crediticias esperadas, basado en los comportamientos históricos de incumplimiento de los clientes, así como en las condiciones actuales y en previsiones razonables del contexto socioeconómico futuro.

Adicionalmente, se analiza el comportamiento de los indicadores macroeconómicos según la actividad económica y zona de influencia del cliente, así como variables financieras según la política monetaria en el momento del reconocimiento. La elección de estas variables se realiza por medio de un análisis de correlaciones con respecto a los indicadores de incumplimiento de la Compañía.

El cálculo total del valor de las provisiones se basa en tres parámetros de riesgo fundamentales en el proceso de medición del deterioro, que corresponden al valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado: 1) la probabilidad de incumplimiento; 2) el nivel de exposición en el momento del incumplimiento; y 3) la severidad de la pérdida. La multiplicación de estos tres factores da como resultado el valor de la Pérdida Esperada de la cartera en un momento específico.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	58 de 64

A los resultados del modelo se le deben adicionar dos componentes, de tal manera que permitan minimizar efectos específicos que, en caso de presentarse, pueden afectar los cubrimientos de riesgo por ciclos crediticios y por cambios en los comportamientos de pago. El primero de estos se refiere a la constitución de provisiones colectivas cuando el ciclo crediticio se encuentra en expansión, con la finalidad de aliviar los mayores requerimientos en las fases de contracción. El segundo hace referencia a una provisión individual por calificación de cartera la cual se basa principalmente en: 1) ciudad de originación del crédito y asiento principal de la actividad principal del deudor; 2) características del vehículo dado en garantía; y 3) grupos de riesgo que, por vínculos económicos, dependencia o actividad, consolidan exposiciones superiores extraordinarias al promedio de la Compañía.

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, es administrado por las Direcciones de Planeación y Crédito, donde se contempla, el diseño, implantación, evaluación de las políticas y herramientas de riesgo definidas por el Comité de Riesgo Crediticio.

7.4 Gestión del Riesgo de Liquidez

Como marco normativo de referencia Finanzauto se acoge a las disposiciones principales de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, contenidas en el Capítulo VI y Anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) y sus modificaciones.

Los análisis de diferentes escenarios basados en los flujos de caja esperados e inesperados, son un elemento fundamental, puesto que permiten anticipar desviaciones con respecto a los objetivos de la liquidez y límites determinados, estableciendo rangos de tolerancia.

Se han establecido políticas para la consecución de recursos, determinación de las fuentes de liquidez en búsqueda de diversificar las fuentes de fondeo, garantizando la estabilidad y disposición óptima de los recursos y a su vez evitar la concentración de tales proveedores de fondeo.

La metodología de medición para Finanzauto, se basa en el GAP de liquidez, y se fundamenta en el indicador Nivel de Liquidez Requerido (NLR), que busca tener un mínimo de recursos; calculado con un horizonte de tiempo de seis meses de acuerdo a unas proyecciones de flujos contractuales y proyectados, donde la principal alerta es que la diferencia entre flujos de entrada y salida no deben de estar por debajo del límite inferior permitido para cada periodo. Además, se

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	59 de 64

desarrollan estrategias para desconcentrar la deuda de la Compañía -Nivel de Concentración Objetivo (NCO) y de esta manera contribuir al mantenimiento de la liquidez.

Como parte del análisis del riesgo de liquidez, el Comité de Tesorería semanalmente mide los niveles de endeudamiento, la estructura del activo y del pasivo, así como la efectividad general de la gestión realizada con el fin de mantener la liquidez suficiente para enfrentar los posibles escenarios contemplados (base, contracción y expansión).

Políticas SARL

De acuerdo a las necesidades y al modelo implementado por la Compañía con la metodología del cálculo del GAP y conforme a los escenarios proyectados de flujo de caja (base, contracción y expansión), se establece un valor mínimo para el NLR. Este valor puede tener una variación de + ó - 15% durante un periodo máximo de dos semanas consecutivas, sin que esto implique la implementación del plan de contingencia en caso de ser inferior.

Los recursos que hacen parte del NLR de Finanzauto, deberán permanecer en una o varias de las siguientes opciones de entidades que presenten calificación mínima AA+: cuentas de ahorro (60%), bonos, CDTs, TES, Fiducias de establecimientos bancarios y fondos de inversión colectiva (FIC) (30%), cuentas corrientes y acciones consideradas de baja.

7.5 Antifraude y Anticorrupción

La Compañía con el fin de lograr sus objetivos y fortalecer su capacidad institucional, ha optado por disminuir la exposición a la ocurrencia de hechos de fraude y aumentar los índices de competitividad, obteniendo de esta forma un crecimiento empresarial, por este motivo, ha implementado el Sistema Antifraude, bajo estándares internacionales, cómo:

- ISO 19600:2014 – Sistema de Gestión de Compliance.
- ISO 37001: 2016 – Sistema de Gestión Antisoborno.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1778 del 02 de febrero del año 2016.
- Decreto 1736 del 2.020, N° 28 del artículo.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	60 de 64

7.6 Gestión del Riesgo SAGRILAF

En Finanzauto, es importante construir una imagen sólida y limpia, respecto a las amenazas que representan para el sector real en convertirse en un mecanismo que permita materializar los delitos de “Lavado de Activos” y más aún para propiciar la “Financiación del Terrorismo”. Por lo anterior la Compañía cuenta con la política SAGRILAF y todas las normas éticas y procedimentales que deben cumplir sus trabajadores a fin de erradicar estos dos flagelos que muchos daños podrían ocasionar a la Compañía.

El Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SAGRILAF /FPADM, se desarrolla de acuerdo con lo establecido en el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica 100-000016 de diciembre de 2.020 de la Superintendencia de Sociedades, capítulo X – Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral LA/FT/FPADM y reporte de operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Dentro de la gestión del riesgo LA/FT se despliegan las siguientes actividades:

Verificaciones "Listas inhibitorias"

La Compañía hace una revisión de la contraparte (clientes, proveedores, accionistas y trabajadores) dentro de los procesos previos de la vinculación y constitución de la relación contractual. El contexto de esta verificación se limita a buscar si se encuentran reportados dentro del esquema mundial de regulación contra el Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

PEP: Persona Expuesta Políticamente

Para los prospectos de clientes, proveedores y trabajadores que desean vincularse con la Compañía, se realizara un proceso de Debida Diligencia Intensificada, con el fin de identificar y mitigar aquellas contrapartes de alto riesgo.

Verificación Calidad Diligenciamiento Documento SAGRILAF

La verificación de calidad en el diligenciamiento de los documentos SAGRILAF es una actividad que aplica la Compañía de la siguiente forma; se establece una muestra de solicitudes a revisar, aleatoriamente se toman las solicitudes de crédito de los clientes efectivamente vinculados y se les hace una revisión minuciosa con el fin de determinar dentro del concepto de calidad, si dichos

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	61 de 64

documentos están correctamente diligenciados en todos sus componentes, es decir, que tienen registrada una actividad económica, que cuentan con la firmas y huellas, que relacionan la información financiera, entre otros aspectos.

Operaciones inusuales

Finanzauto, declara una operación inusual cuando:

1. La operación se sale de los parámetros establecidos en el modelo estadístico de segmentación de los factores de riesgo.
2. Las operaciones de prepagos de créditos que dejan al crédito en un grado de utilización menor al 5 % al plazo acordado inicialmente.
3. Aquellos clientes que se encuentran reportados dentro de las “Listas Inhibitorias” vinculantes para Colombia (ONU) o de alto grado de peligrosidad en el riesgo de LA/FT (OFAC).

Capacitación

La administración de la Compañía dispone de los espacios pertinentes y los recursos necesarios junto con la ayuda de las herramientas tecnológicas para efectuar procesos de capacitación efectivos que sensibilicen a todo el personal en especial a los nuevos trabajadores sobre el tema de SAGRILIFT, en lo que respecta al conocimiento del cliente, proveedores, trabajadores y accionistas.

7.7 Sistema de Protección de Datos Personales – PDP

Este sistema está desarrollado bajo la normatividad vigente de la Ley 1581 del 2012 – Protección de Datos Personales y el Decreto 1377 del 2013, emitidos por el Congreso de la Republica y las guías impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

La Compañía en cumplimiento a los requerimientos de Ley con el propósito de contribuir y cimentar las relaciones contractuales con los grupos de interés propios de la Compañía, es decir, clientes, proveedores y trabajadores, ha adoptado las acciones necesarias para dar aplicación a la normatividad vigente, con la finalidad de salvaguardar los derechos fundamentales de los individuos en lo referente a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos reguladas o no reguladas.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	62 de 64

7.8 Gestión de Riesgo Operacional – SARO

La Junta Directiva a través de la Gerencia de la Compañía determinó que en búsqueda de seguir las mejores prácticas del mercado y queriendo alcanzar siempre la excelencia en el desarrollo de su objeto social, Finanzauto, adoptaría un Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

Como marco normativo de referencia, Finanzauto se acoge a las disposiciones principales de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de Sistema de Administración de Riesgo Operacional. Para esto se tuvieron en cuenta las reglas contenidas en la Circular Externa 025 de 2.020, Capítulo XXIII “Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional” expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La gestión del riesgo operacional en Finanzauto, involucra el proceso de identificar, medir y reducir al mínimo los eventos inciertos que puedan afectar a la Compañía y sus recursos. Esto implica la armonización de la gestión, con la ejecución de los procedimientos que permitan minimizar o sencillamente reducir la probabilidad de materialización de pérdidas.

Finanzauto, cuenta con los manuales y procedimientos para la gestión del SARO, los cuales están bajo los estándares de calidad y conservan la uniformidad requerida de forma tal que garantizan la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el sistema para todos los trabajadores de la Compañía.

7.9 Sistema de Gestión Ambiental y Social

Finanzauto, tiene como uno de sus compromisos fundamentales el contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, inclusiva y responsable, con iniciativas que generen valor de Triple Impacto: Ambiental, Social y Económico. De esta forma, la Compañía se enfoca en la gestión eficiente de recursos, la generación de inversión social y el desarrollo de negocios responsables y transparentes, que resulten en un crecimiento inclusivo y sostenible que impacte en el bienestar de las personas y el planeta.

Sistema de Gestión Ambiental y Social, es un proceso dinámico y continuo que implica la colaboración de las partes interesadas (clientes, proveedores y trabajadores, por lo anterior, la Compañía ha decidido incluirlos en sus procesos organizacionales, de esta forma se garantiza el funcionamiento del SGAS al determinar las condiciones ambientales que son capaces de afectar o verse afectadas.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	63 de 64

La Compañía, ha trabajado bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), identificando que las áreas de impacto de evaluación, son: Gobernanza, comunidad, medio ambiente, clientes y trabajadores, siendo esta última el área donde Finanzauto tiene mayor potencial, debido a la contribución del bienestar financiero, físico, profesional, y social de sus trabajadores.

7.10 Sistema de Administración de Riesgo Sanitario

La pandemia del COVID-19 es una emergencia sanitaria y social de orden mundial que requiere acciones efectivas por parte de: los gobiernos, las personas y el sector empresarial e industrial. Estos últimos juegan un papel fundamental en la minimización de la probabilidad de transmisión y el impacto en la sociedad. La adopción de medidas y mecanismos reducen los riesgos al corto plazo para los funcionarios y los costos de largo plazo para las Compañías y la economía en general.

Por este motivo, Finanzauto adoptó e implementó el SARS, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 777 del 02 de junio del año 2021 y la regulación emitida por el Gobierno de acuerdo a la emergencia.

7.11 Servicio al Cliente

Tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los clientes en las relaciones con la Compañía y que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección. Ante todo, este Sistema busca que:

- Se consolide al interior de la Compañía una cultura de atención, respeto y servicio a todos los clientes.
- Se adopten mecanismo para el suministro de información clara, veraz, transparente, comprensible y comprobable.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de solicitudes, quejas y reclamos.
- Aplicar de forma directa a todos los procesos y procedimientos de Servicio al Cliente, y de forma indirecta a todos los procesos y áreas de interactúan con los mismos.
- Aplicar en todo el proceso que participe directamente el cliente, con el fin de mejorar la experiencia del mismo y generar un servicio eficiente y ágil, consolidando el servicio como la base fundamental del negocio.

Finanzauto	GOBIERNO CORPORATIVO	Código:	MA-GER-009
		Versión:	6.0
		Fecha:	26-11-2021
		Página:	64 de 64

El SAC permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan propiciar un ambiente de atención y protección al cliente adecuado, con el ánimo de cumplir con los objetivos establecidos. Finanzauto se basa en Ley 1328 de 2.009, la Circular 029 de 2.014 y las demás normas que la modifique, adicione y/o complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título III, Capítulo II).

7.12 Sistema de Gestión de Calidad

La Compañía ha adoptado el Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2015 como decisión estratégica para la Compañía; con el fin de mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, para lo cual se les informa a los integrantes de la Compañía y otras partes interesadas, la configuración de los procesos establecidos en Finanzauto, la metodología de medición de satisfacción del Cliente, el cumplimiento de requerimientos legales aplicables y los propios de la Compañía, siguiendo los lineamientos de la norma.

Unidad de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.