

## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

# MANUAL DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO

## COMULTICREDITOS SAS

### ETICA Y BUEN GOBIERNO

La Junta Directiva de **COMULTICREDITOS SAS**, en uso de sus facultades estatutarias y las establecidas en el art. 19 de la Ley 79 de 1988, y

#### CONSIDERANDO

- 1) Que el Sistema de Gobierno Corporativo propende por eliminar la asimetría de la información entre **COMULTICREDITOS SAS** y los grupos de interés.
- 2) Que **COMULTICREDITOS SAS** ha adoptado un Sistema de Gobierno Corporativo, con el objeto que las decisiones de los grupos de interés en torno a **COMULTICREDITOS SAS** sean informadas.
- 3) Que, dentro de la autorregulación del Sistema de Gobierno Corporativo, es competencia del Consejo de Administración la expedición del Código de Buen Gobierno.

#### PRESENTACIÓN

El Código de Buen Gobierno es una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la entidad con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia para asegurar que los funcionarios, miembros de órganos y comités de **COMULTICREDITOS SAS** orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales, que como es natural, deben sujetarse a los preceptos de la Superintendencia de Sociedades y a los principios que rigen el en el mundo.

La implementación de este Código de Buen Gobierno contribuye a que **COMULTICREDITOS SAS** desarrolle un clima interno de reglas de juego claras y precisas que transparentemente definen las expectativas de comportamiento de sus funcionarios y miembros de comités y otros órganos. Además, permite generar un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, propicia la confianza interna entre los miembros de **COMULTICREDITOS SAS**, incrementa la credibilidad y confianza en los diferentes grupos de interés y fortalece la cultura organizacional orientada al cumplimiento de la misión y la visión de **COMULTICREDITOS SAS**.

## TÍTULO PRIMERO

### DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE COMULTICREDITOS SAS Y OTRAS DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO ÚNICO

##### ARTÍCULO 1. Objetivo del Código

El objetivo fundamental del Código de Buen Gobierno de **COMULTICREDITOS SAS** es determinar y organizar el conjunto de normas, principios y órganos internos que garantizan que las gestiones, relaciones y actividades de la entidad se efectúen bajo los principios de autonomía democrática e independencia; participación económica de los asociados; mutualidad; equidad; gestión democrática de los clientes; educación, capacitación e información constante; cooperación con otras entidades; integración; interés por la comunidad, así como los de solidaridad, equidad, integridad, ética, responsabilidad social y transparencia, propendiendo por la estabilidad y confianza del sector en Colombia.

##### ARTÍCULO 2. Los principios éticos de COMULTICREDITOS SAS

En concordancia con lo establecido en su Estatuto y demás reglamentos, son los siguientes:

- El reconocimiento que las diferencias individuales son naturales y fundamentales para la integración y el desarrollo de **COMULTICREDITOS SAS**, así como su posicionamiento en la sociedad.
- La manifestación permanente de la equidad y la verdad en nuestras relaciones y decisiones.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El Objeto Social de **COMULTICREDITOS SAS** es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus clientes y la comunidad en general.
- La administración de **COMULTICREDITOS SAS** implica rendir cuentas a los organismos de control y los entes públicos de control.
- Los Clientes tienen derecho a participar en las decisiones que los afecten, bien de manera directa o a través de personas delegadas según lo adoptado por la Junta Directiva.

##### ARTICULO 3. Valores institucionales

Los Valores Institucionales que inspiran y soportan la gestión de **COMULTICREDITOS SAS** en armonía con su Estatuto y demás reglamentos internos, son los siguientes:

- **RESPECTO:** consideración que debe tenerse con el otro, para aceptarlo y propiciar relaciones armónicas en cada espacio que se comparta con él.
- **COMPROMISO:** capacidad de asumir y tomar como propios los proyectos y propósitos institucionales.
- **SOLIDARIDAD:** capacidad de actuación individual que denota un alto grado de integración y estabilidad, es la adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.
- **TRANSPARENCIA:** actitud que permite hacer públicas las actuaciones y sus resultados.
- **OPORTUNIDAD:** prestar los servicios a la comunidad en el momento adecuado de tal forma que se puedan obtener los máximos beneficios y presentar informes de la gestión en el momento apropiado.
- **EQUIDAD:** igualdad en el servicio y la actuación para con sus clientes.
- **HONESTIDAD:** es comportarse de manera coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes sociales.
- **RESPONSABILIDAD:** capacidad para reconocer y asumir las consecuencias de sus actos y omisiones.
- **AUSTERIDAD:** La gestión de **COMULTICREDITOS SAS** se realizará dentro de los principios de austeridad a que están obligados todos los clientes, administrativos, para cumplir con el buen uso de los recursos sociales.
- El Gerente de **COMULTICREDITOS SAS** y su equipo de trabajo se comprometen a ser líderes orientadores de la gestión dentro de los principios del Código de Buen Gobierno.

#### **ARTÍCULO 4. Ámbito de Aplicación**

Las disposiciones de este cuerpo normativo, propenden por regular las relaciones de **COMULTICREDITOS SAS**, y los grupos de interés relacionados con su participación dentro del sector, y será de obligatorio acatamiento para los clientes, administradores y trabajadores de **COMULTICREDITOS SAS**.

#### **ARTÍCULO 5. Reseña Histórica**

Con la creación de **COMULTICREDITOS SAS**, sus directivos han querido buscar la conservación de los principios básicos que se han venido desdibujando en el contexto nacional debido al acelerado crecimiento del sector financiero respaldado por las políticas neoliberales del estado.

## **ARTÍCULO 6. Razón Social y Naturaleza**

**COMULTICREDITOS SAS** es una Sociedad por Acciones Simplificadas, de derecho privado, con ánimo de lucro y de responsabilidad limitada. Constituida como una compañía mercantil operadora de libranzas y regulada por la Superintendencia de Sociedades; constituida en la búsqueda para fomentar y formalizar el desarrollo de **COMULTICREDITOS SAS**.

## **ARTICULO7. Grupos de Interés de COMULTICREDITOS SAS**

**COMULTICREDITOS SAS** reconoce los siguientes grupos de interés externos: los organismos de control estatal, y demás Entidades Públicas, los clientes y proveedores, los gremios económicos, la comunidad, las demás organizaciones sociales.

Además, se reconocen como grupos de interés internos: los clientes y demás miembros que integran a **COMULTICREDITOS SAS**.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN DE COMULTICREDITOS SAS**

#### **POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE COMULTICREDITOS SAS**

## **ARTÍCULO 8. Directivos**

El Gerente que cumple funciones de administrador y Representante Legal de **COMULTICREDITOS SAS**, es quien tiene responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento de los siguientes órganos: De Dirección, de Administración, Social, de Fiscalización.

También hacen parte de este esquema los Coordinadores de Procesos y demás Administrativos de **COMULTICREDITOS SAS**.

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores administrativos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

## **ARTÍCULO 9. Compromiso con el Objeto Social**

**COMULTICREDITOS SAS** enmarcada en la función social que cumple como operadora de libranza, tiene como fin principal promover el trabajo y autogestionario, forjando la prestación efectiva de los servicios y ayudando en el desarrollo del sector dentro de los lineamientos definidos por el Estado, a través de la inversión social y la integración al ámbito de solidaridad, de conformidad con los principios empresariales, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y en los reglamentos correspondientes.

Para cumplir tal labor, el Gerente se compromete a administrar a **COMULTICREDITOS SAS** bajo los preceptos de integridad y transparencia, así como gestionar eficientemente los recursos, rendir informes, ser eficaz en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás organismos y responder efectivamente a las necesidades de los asociados; para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
- e. Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por **COMULTICREDITOS SAS** para tal fin.

## **ARTÍCULO 10. Compromisos con la Gestión**

El Gerente se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de **COMULTICREDITOS SAS** hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsables por su ejecución y gestión.

Para ello se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de **COMULTICREDITOS SAS**, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la información a los clientes sobre la gestión y resultados administrativos.

**COMULTICREDITOS SAS** en su condición de operadora de libranzas, frente a sus clientes, usuarios y la comunidad en general como destinatario de sus servicios, actuará en forma transparente dentro de las normas legales, aplicando los principios corporativos y propendiendo por sus sanas prácticas.

La Gerencia garantizará que los clientes y usuarios puedan acceder a toda la información necesaria para realizar una operación, **COMULTICREDITOS SAS** dispondrá de canales de comunicación idóneos y eficientes que brinden la información correcta, suficiente y oportuna sobre las actividades que desarrolla.

#### **ARTÍCULO 11. Delegación de Funciones**

Cuando el Gerente delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte de **COMULTICREDITOS SAS**, de modo que debe fijar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

Por su parte, los clientes, administrativos, delegados, deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

#### **ARTÍCULO 12. Definición de clientes y usuarios**

Se entenderá como cliente aquella persona natural o jurídica con la cual existe una relación contractual para la prestación de servicios. Por su parte, será usuaria aquella persona natural o jurídica a la que se le presta un servicio sin que medie una relación contractual, razón por la cual es imposible desarrollar con ella la política de conocimiento del cliente.

#### **ARTÍCULO 13. Cobertura de los servicios**

En desarrollo de su objeto social, **COMULTICREDITOS SAS** propenderá porque los servicios ofrecidos estén al alcance de todos sus actuales y potenciales clientes, garantizando la cobertura en las ciudades donde tenga presencia.

## **TITULO TERCERO**

### **POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN**

#### **ARTÍCULO 14. Control Legal**

**COMULTICREDITOS SAS** está sujeta al control legal de la Superintendencia de Sociedades y concurrente del Ministerio de Hacienda Pública, así como al control social.

#### **ARTÍCULO 15. Compromiso con Otros Órganos**

El Gerente se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y Fiscalización y, las demás entidades estatales y a suministrar la información que legalmente éstos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

#### **ARTÍCULO 16. Compromisos en Relación con el Órgano de Control Social**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a colaborar armónicamente con los organismos competentes, en la entrega periódica de informes de gestión y de resultados y en la implementación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas.

## **TÍTULO CUARTO**

### **DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE COMULTICREDITOS SAS**

#### **POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA**

#### **ARTÍCULO 17. Compromiso con la integridad**

**COMULTICREDITOS SAS** a través de la Gerencia manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios corporativos, las directrices y la doctrina promulgada.



## **ARTÍCULO 18. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus Órganos de Administración y sus funcionarios.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con **COMULTICREDITOS SAS**, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente, **COMULTICREDITOS SAS** se compromete a capacitar a todos sus integrantes en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, **COMULTICREDITOS SAS** vinculará a los clientes por medio de los mecanismos de participación para el control social de la gestión.

## **ARTÍCULO 19. Acciones para la integridad y la transparencia**

**COMULTICREDITOS SAS** está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Buen Gobierno;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la suscripción de prácticas de cumplimiento de los principios corporativos, de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d. Garantizar que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Dar a conocer ante los órganos competentes las conductas irregulares;
- f. Capacitar al personal administrativo en materia de ética y responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Articular las acciones de control social con los programas establecidos;
- h. En materia de contratación y de convenios, implementar y adoptar las normas vigentes, de acuerdo con lo prescrito por el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos y convenios.

## **ARTÍCULO20. Colaboración en la erradicación de prácticas corruptas**

**COMULTICREDITOS SAS**, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida interna y externamente, con instituciones públicas, privadas y gremiales.

## **ARTÍCULO21. Compromiso en la Lucha Antipiratería**

**COMULTICREDITOS SAS** velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, comprometiéndose a excluir el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado.

## **TITULO QUINTO**

### **POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

## **ARTÍCULO22. Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus clientes, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

En este sentido, **COMULTICREDITOS SAS** propenderá por la asociación de las personas más capaces e idóneas a la Administración, bien sea en calidad de miembros de la Junta Directiva o como funcionarios administrativos.

## **ARTÍCULO 23. Importancia del Capital Humano**

Dentro del esquema de prestación de servicios **COMULTICREDITOS SAS** a sus clientes, usuarios y a la comunidad en general, el principal recurso lo constituye su capital humano, por tanto, **COMULTICREDITOS SAS** propenderá por mantener un adecuado clima organizacional, y la maximización del bienestar de sus trabajadores en todos sus niveles.

## **ARTÍCULO 24. Proceso de Selección**

El proceso de selección del personal en **COMULTICREDITOS SAS** propende por el desarrollo personal y profesional de cada uno de los candidatos, descartándose cualquier posibilidad de discriminación por razones de raza, religión, edad, sexo, ideología política, o algún otro criterio que desatienda los derechos fundamentales.

De la misma forma, se busca la selección de los candidatos con mayores competencias para el desarrollo de las labores propias del cargo a proveer, bajo dos mecanismos:

- a) Convocatorias internas: Son las que se desarrollan entre los trabajadores de **COMULTICREDITOS SAS** con el objeto de brindarles posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional.
- b) Convocatorias externas: Son las que se desarrollan con personal sin vinculación laboral con **COMULTICREDITOS SAS** a través de diferentes medios.

## **ARTÍCULO 25. Relaciones Laborales**

Una vez vinculado un trabajador a **COMULTICREDITOS SAS**, la entidad dará estricto cumplimiento a las normas jurídicas y laborales que regulan la relación laboral.

# **TITULO SEXTO**

## **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

### **ARTÍCULO 26. Compromiso con la Comunicación**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes sociales, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional.

### **ARTÍCULO 27. Compromiso con la Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, de la cultura de dueño y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los clientes; para ello establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

### **ARTÍCULO 28. Compromiso de Confidencialidad**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a que los administradores que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de **COMULTICREDITOS SAS**, no sea publicada

o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario de **COMULTICREDITOS SAS**.

#### **ARTÍCULO 29. Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

#### **ARTÍCULO 30. Compromiso con la Información**

El Gerente se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva de la información de **COMULTICREDITOS SAS** con la más completa información sobre la marcha de la Administración en cuanto a procesos y resultados del manejo de procesos y subprocesos, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que **COMULTICREDITOS SAS** presta a los clientes y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de **COMULTICREDITOS SAS**, entre otros.

#### **ARTÍCULO 31. Derecho de Inspección**

El derecho de inspección es un derecho inherente a la calidad de cliente que consiste en la facultad que tiene éste de examinar directamente o mediante persona delegada para el efecto, los libros y comprobantes de la entidad con el fin de enterarse de la situación administrativa y financiera de **COMULTICREDITOS SAS**.

El derecho de inspección no se extiende al retiro de documentos de la entidad, toma de copias, transcripción o cualquier otro mecanismo de reproducción que no esté expresamente autorizado por la administración de **COMULTICREDITOS SAS**. La administración estará siempre abierta a propiciar escenarios para que los clientes puedan hacer uso de este derecho.

## **ARTÍCULO 32. Término y lugar de ejercicio**

De conformidad con la ley, el derecho de inspección es una prerrogativa individual inherente a la calidad de cliente consistente en la facultad que tienen de examinar, directamente o mediante persona autorizada para el efecto, los libros y papeles de la sociedad y podrá solicitarlos, en las instalaciones de la administración de **COMULTICREDITOS SAS**.

### **TITULO SEPTIMO**

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

#### **ARTÍCULO 33. Compromiso con la Calidad**

El compromiso de **COMULTICREDITOS SAS** con la calidad se orienta fundamentalmente al mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de atender eficazmente las necesidades de sus clientes.

Lo anterior se logra mediante la participación de personal idóneo y comprometido con los objetivos de calidad y con los principios y valores de **COMULTICREDITOS SAS**.

Las directivas de **COMULTICREDITOS SAS** se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal que la integra, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

### **TITULO OCTAVO**

#### **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

#### **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD**

#### **ARTÍCULO 34. Compromiso con los Asociados**

**COMULTICREDITOS SAS** declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

### **ARTÍCULO35. Información y Comunicación con los Clientes**

Siempre y cuando la información no sea materia de reserva, los medios de información que podrán utilizarse para llegar a los clientes son, entre otros, la atención directa a través de la administración, la entrega de boletines, folletos o circulares, WhatsApp, redes sociales, línea telefónica y correo electrónico.

### **ARTÍCULO36. Compromiso con la Comunidad**

**COMULTICREDITOS SAS** se orientará hacia el bienestar social de sus clientes y de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población – especialmente de la más vulnerable –, estimulando la participación de las personas.

### **ARTÍCULO37. Información y Comunicación con la Comunidad**

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control, deben ser dados a conocer y estar disponibles para los clientes, para informarse de los hechos que ocurran dentro de **COMULTICREDITOS SAS**.

### **ARTÍCULO38. Compromiso con la Información**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a realizar una efectiva información de manera periódica, con el objeto de informar a los clientes sobre las actividades y programas de participación, del proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

### **ARTÍCULO 39. Del trámite de peticiones, quejas y reclamos (PQR`S)**

Se entiende por:

- a) **Petición:** La solicitud formulada por los clientes, tendiente a que **COMULTICREDITOS SAS** tome una decisión previa y expresamente indicada por el solicitante, relacionada con el objeto social.
- b) **Queja:** La solicitud formulada por los clientes tendientes a poner de manifiesto la inconformidad en la prestación de los servicios de **COMULTICREDITOS SAS** y propender por el mejoramiento continuo. En este caso, no se toman decisiones de orden particular sino general y en aras de mejorar la prestación de los servicios a los clientes.
- c) **Reclamo:** La solicitud formulada por los clientes con el objeto que se revise una actuación de **COMULTICREDITOS SAS**, en torno a una situación particular, con el objeto que se tome una decisión contraria, total o parcialmente, a la definida inicialmente.

Atendiendo al principio de autocontrol, el trámite de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes en su condición de usuarios será el siguiente:

- 1) La petición, queja o reclamo deberá presentarse ante la gerencia de **COMULTICREDITOS SAS**.
- 2) La respuesta a la solicitud deberá hacerse conocer del cliente, por el medio que se considere más expedito, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la misma. En caso que la información o documentación presentada por el cliente no sea suficiente para resolver el asunto, así se hará saber al solicitante, dentro del mismo término.

#### **ARTÍCULO 40. Control Social**

**COMULTICREDITOS SAS** promueve la participación de los clientes y se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por los entes competentes para el ejercicio del control social.

### **TITULO NOVENO**

#### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

##### **ARTÍCULO 41. Responsabilidad con el Medio Ambiente**

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes.

**COMULTICREDITOS SAS** trabajará para el desarrollo sostenible de su comunidad y la protección del medio ambiente, a través de políticas aceptadas por sus miembros, promoviendo la gestión responsable de los recursos naturales para garantizar el equilibrio ecológico y el bienestar humano

### **TITULO DECIMO**

#### **POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

##### **POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS**

##### **ARTÍCULO 42. Compromiso frente a los Conflictos de Interés**

**COMULTICREDITOS SAS** frente a conflictos de Interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

#### **ARTÍCULO43. Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés**

**COMULTICREDITOS SAS** rechaza, reprocha y prohíbe que el Gerente, y todos aquellos vinculados con **COMULTICREDITOS SAS** incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a **COMULTICREDITOS SAS**;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas y reglamentos pertinentes;
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con **COMULTICREDITOS SAS**.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de **COMULTICREDITOS SAS** y en contra del buen uso de los recursos sociales.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

#### **ARTÍCULO44. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés**

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los administradores de **COMULTICREDITOS SAS**:

- a. Revelar a tiempo al organismo competente cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de **COMULTICREDITOS SAS**;
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los asociados un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;

#### **ARTÍCULO45. Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés**

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de **COMULTICREDITOS SAS** se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;



- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de **COMULTICREDITOS SAS**;
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias, lesionen los intereses de la administración;
- e. Utilizar su posición en **COMULTICREDITOS SAS** o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- f. Entregar dádivas a otros clientes o empleados a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g. Utilizar los recursos de **COMULTICREDITOS SAS** para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h. Gestionar o celebrar negocios con **COMULTICREDITOS SAS** para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- i. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con **COMULTICREDITOS SAS**, o de personas o entidades con las que **COMULTICREDITOS SAS** sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

#### **ARTICULO 46. Contratación y Selección de Proveedores**

De todas formas, la contratación y selección de proveedores se llevará a cabo de conformidad con principios de eficiencia, eficacia, economicidad y transparencia.

#### **ARTÍCULO 47. Prohibiciones**

De conformidad con la Ley, los miembros de la Junta Directiva, la Gerencia y los empleados no podrán ser asesores, ni celebrar contratos de prestación de servicios con **COMULTICREDITOS SAS**.

### **TITULO DECIMO PRIMERO**

#### **POLÍTICAS CON CONTRATISTAS – POLÍTICA DE CONTRATACIÓN**

#### **ARTÍCULO 48. Compromiso con la Finalidad de la Contratación**

**COMULTICREDITOS SAS** da cumplimiento formal y real al Estatuto, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos y convenios se

tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas.

## **TITULO DECIMOSEGUNDO**

### **POLÍTICAS DE REVELACION DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SAGRILAFT**

#### **ARTÍCULO 49. Clasificación de la información**

**COMULTICREDITOS SAS**, propende porque las decisiones de los grupos de interés en torno a **COMULTICREDITOS SAS**, sean suficiente y oportunamente informadas, generando además un mecanismo abierto de control en la gestión de riesgos por LA/FT de **COMULTICREDITOS SAS**.

Con base en lo anterior, revelará la información relevante en los términos expuestos en el presente Código, las leyes existentes y demás normas aplicables al LA/FT; haciendo reserva de aquella información cuya revelación genere riesgo para **COMULTICREDITOS SAS**.

#### **ARTÍCULO 50. Reportes periódicos a Entidades Estatales**

En cumplimiento de las disposiciones legales, **COMULTICREDITOS SAS** efectúa todos los reportes de información exigidos por la Superintendencia de Sociedades, la UIAF y demás entes del Estado Colombiano, en los términos ordenados.

#### **ARTÍCULO 51. De las recomendaciones e instrucciones de las Entidades Estatales**

Las recomendaciones o instrucciones impartidas por la Superintendencia de Sociedades, u otros entes estatales, deberán ser atendidas de forma diligente por los órganos de administración y control de **COMULTICREDITOS SAS**, manteniendo una relación de permanente cooperación con el órgano de supervisión, atendiendo la regulación aplicable.

#### **ARTÍCULO 52. Declaración del Riesgo**

**COMULTICREDITOS SAS** declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para que, a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto. Para ello adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. **COMULTICREDITOS SAS** determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y

estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

Los riesgos se han identificado y agrupado en tres grandes clases, las cuales se describen en los artículos siguientes.

#### **ARTÍCULO 53. Riesgos de Mercado**

Son riesgos de mercado los que se fundan en la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios o a caídas del valor de los fondos o patrimonios administrados por **COMULTICREDITOS SAS** ocurridos como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

Los principales riesgos de mercado son los derivados de variaciones en las tasas de cambio, las tasas de interés, del precio de los valores mobiliarios y los inherentes al riesgo de liquidez.

#### **ARTÍCULO 54. Riesgo de Crédito**

El riesgo de crédito es la contingencia de pérdida patrimonial derivada del incumplimiento de un deudor o contraparte de sus obligaciones.

#### **ARTÍCULO 55. Riesgo Operativo**

El riesgo operativo se define como pérdida causada por falla o insuficiencia de procesos, personas y sistemas internos, o por eventos externos.

#### **ARTÍCULO 56. De la Administración de Riesgos**

**COMULTICREDITOS SAS** diseñará y aplicará un sistema de administración de riesgos para LA/FT - SAGRILAFT, el cual permita controlar, administrar y monitorear los factores de riesgos a los cuales puede estar expuesta **COMULTICREDITOS SAS** y que puedan afectarla, para tal efecto, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- a) Se deben definir políticas y procedimientos teniendo en cuenta el nivel de exposición al riesgo y las necesidades de **COMULTICREDITOS SAS**.
- b) El sistema debe propender por identificar, medir y controlar los diferentes tipos de riesgo que **COMULTICREDITOS SAS** pueda afrontar la probabilidad de los efectos negativos por LA/FT de sus operaciones.

c) Deben existir políticas y acciones claras y concretas para afrontar los posibles efectos de los diferentes tipos de riesgo por LA/FT.

Como principio fundamental del sistema de SAGRILAFT, **COMULTICREDITOS SAS** debe implementar mecanismos de control y monitoreo para garantizar una evaluación constante, respecto de los procesos y etapas del LA/FT.

## **TITULO DECIMO TERCERO**

### **DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCIÓN SOCIAL**

#### **ARTÍCULO 57. Comités Especiales y Disposiciones Comunes**

**COMULTICREDITOS SAS**, en cumplimiento de la función social que le es inherente y por las variadas frentes en los que debe actuar, se compromete a integrar el Comité de Buen Gobierno, el cual contribuirá a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de **COMULTICREDITOS SAS**. Las normas comunes asociadas a todos los comités son:

- a) **COMULTICREDITOS SAS** facilita el apoyo técnico y operativo que requiera el Comité Especial para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones;
- b) Los miembros de los Comités cumplen a cabalidad sus funciones y obligaciones;
- c) Los miembros de los Comités registran en actas lo acontecido en las reuniones;
- d) Los miembros de los Comités guardan la confidencialidad que los asuntos requieren.

#### **ARTÍCULO 58. Comité de Crédito**

El Comité de Crédito estará constituido por tres (3) miembros, para períodos de un (1) año, designados por la Junta Directiva. El Comité de Crédito se reunirá dentro de los ocho (8) días siguientes a su elección con el objeto de nombrar entre sus integrantes un Presidente, un Secretario. Posteriormente el Comité debe reunirse por lo menos una (1) vez al mes y en forma extraordinaria cada vez que sea necesario, de sus actuaciones dejará constancia en acta suscrita por todos los miembros.

El Comité de Crédito aprobará las libranzas por escrito, rendirá periódicamente informes a la Junta Directiva, haciendo las observaciones que tenga para mejorar dicho servicio.

## **ARTÍCULO 59. Comité de Buen Gobierno**

El Comité de Buen Gobierno estará constituido por tres (3) miembros, para períodos de dos (2) años y designados por la Junta Directiva. Este comité se reunirá dentro de los ocho (8) días siguientes a su elección con el objeto de verificar el cumplimiento de los principios corporativos, y nombrará entre sus integrantes un Presidente y un Secretario. El Comité deberá reunirse por lo menos una (1) vez al mes y en forma extraordinaria las veces que sea necesario, siempre de sus actuaciones se dejará constancia en acta suscrita por todos los participantes.

## **Artículo 60. Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones**

Los miembros del Comité de Buen Gobierno deben reunir como mínimo el siguiente perfil:

- a. Tener reconocidas calidades morales y éticas;
- b. Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad;
- c. Poseer conocimientos básicos en áreas como la ética, el servicio comunitario, o materias afines al Código de Buen Gobierno.

El Gerente de **COMULTICREDITOS SAS** se compromete a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un directivo de **COMULTICREDITOS SAS** que se considere afín con las tareas, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

## **Artículo 61. Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno**

En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes funciones:

- a. Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de **COMULTICREDITOS SAS**;
- b. Asegurarse de la divulgación del Código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación del mismo a los colaboradores de **COMULTICREDITOS SAS**;
- c. Realizar un seguimiento a las políticas de contratación y de convenios de **COMULTICREDITOS SAS**, en aras del cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos;
- d. Realizar seguimiento a las políticas que se determinan en el presente Código de Buen Gobierno;
- e. Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre **COMULTICREDITOS SAS**;

## TITULO DECIMO CUARTO

### DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

#### ARTÍCULO 62. Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a adoptar procedimientos para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con los clientes y con la comunidad en general.

Cuando un cliente considere que se ha vulnerado o desconocido el contenido del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse a **COMULTICREDITOS SAS**, radicar su reclamación, la cual será estudiada y se le dará respuesta por escrito.

El Comité de Buen Gobierno se encarga de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos de interés que surjan en **COMULTICREDITOS SAS**, de acuerdo con los hechos presentados.

Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, **COMULTICREDITOS SAS** atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos, asumidos por **COMULTICREDITOS SAS** y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

**COMULTICREDITOS SAS** garantizará la utilización de los mecanismos para dar solución directa a las controversias derivadas del presente Código de Buen Gobierno.

## TITULO DECIMO QUINTO

### DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

#### ARTÍCULO 63. Indicadores de Gestión

**COMULTICREDITOS SAS** se compromete a incorporar en los modelos de control de Gestión, los indicadores que midan su gestión y desempeño ante los clientes y grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

- a. Índice de integridad y transparencia para medir la credibilidad y el reconocimiento de **COMULTICREDITOS SAS** por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). La administración de **COMULTICREDITOS SAS** se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar sus indicadores;

- b. Índice de comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de **COMULTICREDITOS SAS**, logrando una comunicación transparente con sus grupos de interés.
- c. Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de **COMULTICREDITOS SAS** sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.

## **TITULO DECIMO SEXTO**

### **DEL CONTROL INTERNO**

#### **ARTÍCULO 64. Parámetros generales del Control Interno**

Los parámetros generales del control interno son:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos de **COMULTICREDITOS SAS**, salvaguardando los recursos de la misma; es decir, los activos de **COMULTICREDITOS SAS** y los bienes de terceros que se encuentran en poder de **COMULTICREDITOS SAS**.
- b) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los estados financieros.
- c) Cumplimiento de la regulación aplicable, categoría que se refiere al cumplimiento de las leyes, estatutos, reglamentos o instrucciones a que está sujeta a **COMULTICREDITOS SAS**.

Corresponde a cada uno de los funcionarios de **COMULTICREDITOS SAS**, en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados, procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por **COMULTICREDITOS SAS**, siempre sujeto a los límites establecidos.

#### **ARTÍCULO 65. Objetivos del Control Interno**

Los objetivos del control interno son los siguientes:

- a) **De cumplimiento:** se refiere al cumplimiento de la ley en general, así como a los estatutos y reglamentos expedidos por la administración de **COMULTICREDITOS SAS**.
- b) **De operación:** se refiere a la efectividad de las operaciones de **COMULTICREDITOS SAS**.
- c) **De información financiera y contable:** se encuentra relacionado con el hecho de que la información que se obtenga, así como la difundida, sea útil y confiable.
- d) **Manejo del cambio:** **COMULTICREDITOS SAS** debe implantar sistemas ágiles de información que capturen e identifiquen de manera clara las condiciones cambiantes que afecten los objetivos de la entidad, así como el análisis de las oportunidades asociadas a los riesgos.

El monitoreo, la evaluación, la efectividad de los controles interno de **COMULTICREDITOS SAS** y la calidad y cumplimiento en el desempeño de los mismos con realización a las responsabilidades asignadas. No obstante, para el efectivo cumplimiento de los parámetros señalados **COMULTICREDITOS SAS** debe comunicar a la Superintendencia de Sociedades las circunstancias externas e internas, de posibles riesgos, que puedan afectar la estructura y ejecución de las políticas de **COMULTICREDITOS SAS**.

#### **ARTÍCULO 66. Manuales y Reglamento Interno de Trabajo**

**COMULTICREDITOS SAS** cuenta con instructivos de carácter obligatorio a nivel interno, que incorporan controles en diversos aspectos, a nivel operativo, administrativo, de procesos, Sagrilaft, Sicof, Plan de transparencia, etc. Adicionalmente se aplica el Reglamento Interno de Trabajo en el que se regula el procedimiento para la comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias a los trabajadores.

### **TITULO DECIMO SEPTIMO**

#### **DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

#### **ARTÍCULO 70. Exigibilidad de las prácticas de buen gobierno**

Las prácticas de buen gobierno de **COMULTICREDITOS SAS** plasmadas en el presente código, son de obligatorio cumplimiento tanto para los directivos, administradores, órganos de control y empleados de **COMULTICREDITOS SAS**, y su incumplimiento será sancionado de conformidad con el reglamento interno de trabajo, según sea el caso.

#### **ARTÍCULO 71. Divulgación de las prácticas de buen gobierno**

Con el objeto que sea de público conocimiento, el presente Código de Buen Gobierno será divulgado en los canales que **COMULTICREDITOS SAS** tenga dispuesto como la página Web.

La Junta Directiva de **COMULTICREDITOS SAS**, aprobó el presente Código de Buen Gobierno en su reunión del día 11 del mes Julio del año 2023.

En constancia firman:



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fuller' followed by a large, stylized flourish.

**Presidente**

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line, possibly representing 'H. J. ...'.

**Secretario**