



Código de Gobierno Societario

1.	INTRODUCCION	4
1.1.	Objetivo	4
1.2.	Alcance	4
1.3.	Publicidad	4
2.	ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD	5
3.	ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD	6
3.1.	Directorio	6
3.1.1.	Composición	6
3.1.2.	Funciones y responsabilidades	6
3.2.	Alta Gerencia	8
3.2.1.	Composición	8
3.2.2.	Funciones y responsabilidades	8
3.3.	Comités	8
3.3.1.	Comité de Gobierno Societario	8
3.3.2.	Comité de Auditoría	10
3.3.3.	Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo	11
3.3.4.	Comité de Tecnología Informática y Sistemas	12
3.3.5.	Comité de Activos y Pasivos	13
3.3.6.	Comité de Gestión Integral de Riesgos	14
3.3.7.	Comité de Riesgo de Crédito Mayorista	14
3.3.8.	Comité de Riesgo de Crédito Minorista	15
3.3.9.	Comité de Riesgo Operacional	16
3.3.10.	Comité de Productos y Servicios	17
4.	AUDITORIAS Y CONTROLES INTERNOS	19
4.1.	Auditoría Interna	19
4.2.	Auditoría Externa	19
4.3.	Controles Internos	19
5.	POLITICAS ORGANIZACIONALES	21
5.1.	Incentivos económicos al Personal	21
5.2.	Transparencia	21
5.3.	Política de Capitalización y Distribución de Utilidades	21
5.4.	Conocimiento de la Estructura Organizacional	22
5.5.	Gestión Integral de Riesgos	23
5.6.	Código de Ética	23

5.7.	Evaluación de desempeño del Directorio	26
5.8.	Plan de sucesiones y reemplazos dentro de la Alta Gerencia	26
5.9.	Código de Prácticas Bancarias	27
6.	MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO	28



1. INTRODUCCION

1.1.Objetivo

El Código de Gobierno Societario (en lo sucesivo referido como el "Código") tiene como objetivo reflejar la manera en que los Accionistas, el Directorio, los Comités y la Alta Gerencia de Banco Columbia S.A (en lo sucesivo referido indistintamente como "Columbia", el "Banco" o la "Entidad") dirigen y controlan sus actividades y negocios protegiendo los intereses de la Entidad, de los depositantes y del público inversor en general.

En el entendimiento de que un buen Gobierno Societario resulta fundamental para establecer las políticas adecuadas para cumplir los objetivos societarios, asegurar que las actividades cumplan con los niveles de seguridad y solvencia necesarios, definir los riesgos que el Banco asumirá y proteger los intereses de los depositantes, el presente Código proporciona un incentivo para los administradores a fin de que sus decisiones atiendan los intereses de los accionistas, clientes, proveedores y empleados.

1.2.Alcance

La Entidad es una sociedad anónima constituida conforme a las leyes de la República Argentina, encontrándose regulada su actividad de Banco Comercial Minorista por la Ley de Entidades Financieras N° 21.526 y complementarias, y por las normas emitidas por el Banco Central de la República Argentina (en adelante, el "BCRA"); su actividad de Agente de Negociación y Agente de Liquidación y Compensación Propio por la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831 y complementarias, y por las normas emitidas por la Comisión Nacional de Valores (en adelante, la "CNV") y los mercados de los cuales es miembro; y su actividad como Agente Institorio por la Ley de Seguros N° 17.418 y complementarias, y por las normas emitidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación (en adelante, la "SSN").

En virtud de lo mencionado, el presente Código, junto con el Código de Protección al Inversor, el Código de Prácticas Bancarias del Consejo de Autorregulación, los Principios de Gobierno Corporativo publicados por la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica (la "OCDE"), el documento "Fortaleciendo el Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias" publicado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, los lineamientos contenidos en las disposiciones del BCRA sobre "Gestión de Riesgos" y "Gobierno Societario" y los principios contenidos en las disposiciones de la CNV sobre "Gobierno Societario"; comprenden una disciplina integral de la gestión de todos los riesgos, en forma proporcional a la dimensión, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo del Banco.

1.3.Publicidad

En el marco de la Política de Transparencia del Banco, el presente Código debe ser publicado en su página web institucional (www.bancocolumbia.com.ar), como así también en su aplicativo de publicaciones de normativas interno.

2. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Columbia, en su calidad de Banco Comercial Minorista, tiene como actividad principal la prestación de servicios financieros a personas que se encuentran en los segmentos medios y bajos de la población.

En tal sentido, el Banco trabaja en forma directa -a través de su red de sucursales- y en forma indirecta -utilizando entidades intermedias y comercializadores- para la colocación de créditos de pago voluntario, débito, código de descuento y tarjetas de crédito, principalmente. Asimismo, ofrece una amplia variedad de servicios financieros, tales como el servicio de caja de ahorros y cuenta corriente, operaciones de cambio y comercio exterior, intermediación en la negociación de títulos públicos y privados, servicio de custodia de valores y cajas de seguridad, inversiones a plazo fijo, entre otros.



3. ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD

3.1. Directorio

3.1.1. Composición

El Directorio de la Entidad está compuesto por el número de miembros fijado en Asamblea General de Accionistas. El mandato de sus miembros es de dos años, pudiendo ser reelegibles. Actualmente, el Directorio del Banco se encuentra integrado por cinco directores titulares, entre los cuales uno de ellos asume el carácter de Presidente y otro el carácter de Vicepresidente.

3.1.2. Funciones y responsabilidades

El Directorio cumple un rol fundamental en la definición, aprobación y supervisión de los lineamientos de gobierno societario contenidos en el presente Código, siendo, además, el responsable primario de su materialización.

Es responsable de dirigir las actividades del Banco con transparencia, ética y profesionalismo; de promover y revisar en forma periódica las estrategias de negocios y políticas generales de la Entidad, en particular, aquellas relacionadas con gestión de los riesgos y la determinación de los niveles aceptables de riesgo. El Directorio controla que la Alta Gerencia implemente los mecanismos y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos considerados relevantes.

El Directorio del Banco debe dirigir sus actividades con transparencia, ética y profesionalismo, para lo cual sus miembros deben velar por la liquidez y solvencia de la Entidad, siendo los responsables últimos de las operaciones que esta realice, de aprobar su estrategia global del negocio y su política, y de instruir a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos, procesos y controles en materia de gestión de riesgos.

A tales fines, el Directorio tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Evaluar anualmente si el Código es adecuado al perfil, complejidad e importancia de la Entidad, dejando constancia en un acta los resultados de la evaluación realizada.
- b) Realizar el monitoreo del perfil de riesgo de la Entidad.
- c) Evitar conflictos de intereses, incluso potenciales, en relación con sus actividades y compromisos con otras organizaciones.
- d) Abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses que le impida desempeñarse adecuada y objetivamente en sus obligaciones con la Entidad.
- e) Comprometer el tiempo y la dedicación necesarios para cumplir con sus responsabilidades.
- f) Promover la capacitación y desarrollo de los ejecutivos y definir programas de entrenamiento continuo para sus miembros y para la Alta Gerencia, de manera tal de mantener un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que la Entidad crezca en tamaño y complejidad.

- g) Realizar la autoevaluación de su desempeño como órgano, con una frecuencia anual, y sobre la base de las conclusiones arribadas en el Comité de Gobierno Societario.
- h) Seleccionar y, cuando sea necesario, reemplazar a los principales ejecutivos, contando con un plan apropiado para su sucesión de modo que los candidatos reúnan los requisitos necesarios para administrar la Entidad.
- i) Establecer estándares de desempeño para la Alta Gerencia compatibles con los objetivos y las estrategias de la Entidad.
- j) Supervisar a la Alta Gerencia de la Entidad, ejerciendo su autoridad para obtener información suficiente en tiempo y forma que permita evaluar su desempeño.
- k) Generar reuniones regulares con la Alta Gerencia para revisar las políticas, establecer canales de comunicación y monitorear el cumplimiento de los objetivos societarios.
- l) Generar reuniones mensuales con los auditores internos a través del Comité de Auditoría, para revisar los resultados que surjan del monitoreo del control interno.
- m) Ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos, previa opinión del Comité de Auditoría.
- n) Utilizar efectivamente el trabajo llevado a cabo por la auditoría interna y externa y las funciones relacionadas con el sistema de control interno.
- o) Fomentar el buen funcionamiento de la Entidad, comprender el marco regulatorio y asegurar una relación efectiva con los supervisores.
- p) Definir sus propias facultades y responsabilidades como así, también, las de la Alta Gerencia.
- q) Asegurar que la Alta Gerencia realiza un seguimiento apropiado y consistente de la implementación de sus políticas, supervisando su gestión a tal efecto.
- r) Aprobar, vigilar y revisar el diseño y el funcionamiento de la Entidad, de su estructura operativa, de su sistema de retribuciones al personal y, de corresponder, de su sistema de incentivos económicos al personal, conforme las disposiciones legales vigentes, asegurando que se implementen conforme lo previsto y que sean consistentes con la cultura, los objetivos de largo plazo, la estrategia y el ambiente de control.
- s) Monitorear las operaciones de las Sucursales de la Entidad y verificar que su administración se adecua a las políticas y procesos vigentes. Particularmente, supervisar la calidad de la información de las Sucursales y el cumplimiento de sus controles internos.
- t) Asumir responsabilidad por las actividades delegadas en terceros, las cuales deberán ajustarse a la normativa vigente. Para ello, deberá asegurar la práctica de una "debida diligencia" para seleccionar a los prestadores, fijar una política vinculada a la delegación de actividades y a la selección del prestador, asegurándose que dicha delegación no perjudique a los clientes ni la seguridad de las operaciones de la Entidad.
- u) Mantener vigentes los planes de contingencia y verificar que el vínculo con el prestador se establezca mediante contratos que contemplen claramente los

derechos y responsabilidades de las partes. Adicionalmente, evaluar el riesgo que supone concentrar actividades en uno o pocos prestadores.

3.2. Alta Gerencia

3.2.1. Composición

La Alta Gerencia de la Entidad está compuesta por la Gerencia General y aquellos gerentes que tengan poder decisorio y dependan directamente de ésta o del presidente del Directorio.

3.2.2. Funciones y responsabilidades

La Alta Gerencia deberá tener la idoneidad y experiencia necesarias en la actividad financiera para gestionar el negocio bajo su supervisión así como el control apropiado del personal. A tales fines, la Alta Gerencia tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Asegurar que las actividades que desarrolla la Entidad sean consistentes con la estrategia del negocio, las políticas aprobadas por el Directorio y los riesgos a asumir.
- b) Implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgos en forma prudente; cumplir con los objetivos estratégicos fijados por el Directorio y asegurar que éste reciba información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión y analizar si las misiones y funciones que le fueron asignadas se cumplen efectivamente.
- c) Monitorear las actividades desarrolladas por los gerentes y principales ejecutivos y controlar que éstas sean consistentes con las políticas y procedimientos establecidos por el Directorio. Uno de los roles clave de la Alta Gerencia será establecer, bajo la guía del Directorio, un sistema de control interno efectivo.
- d) Establecer una estructura adecuada para el desarrollo de las actividades y gestión de los riesgos y asignar funciones al personal de las distintas áreas de la Entidad.
- e) Presentar los resultados de su gestión en la Entidad al Directorio.
- f) Utilizar efectivamente el trabajo llevado a cabo por las auditorías interna y externa y las funciones relacionadas con el sistema de control interno, conforme a lo establecido en el apartado 6 del presente Código.
- g) Entender en la estructura operativa de la Entidad en el marco de lo contemplado por la Política de Conocimiento de la Estructura Organizacional.

3.3. Comités

De acuerdo con las actividades llevadas a cabo por el Banco, la legislación vigente y las estrategias de negocio, el Directorio ha creado distintos Comités especializados para monitorear el control efectivo de todas las actividades que se llevan a cabo en la Entidad. A tales efectos, el Banco cuenta con la siguiente estructura de Comités:

3.3.1. Comité de Gobierno Societario

El Comité de Gobierno Societario tiene como misión regular que la Entidad lleve adelante en debida forma los lineamientos contenidos en las disposiciones sobre gestión de riesgos

y gobierno societario en forma proporcional a la dimensión, complejidad y perfil de la Entidad y al grupo económico que integra. Entre sus funciones deberá:

- a) Revisar periódicamente que el Código sea adecuado al perfil, a la complejidad y a la importancia económica de la Entidad dentro del sistema financiero, recomendando al Directorio las modificaciones que se estimen necesarias. Velar porque los principios contenidos en el presente Código se cumplan cabal y adecuadamente. Proponer al Directorio las modificaciones que resulten necesarias a los efectos de que los lineamientos se ajusten, en todo momento, a las mejores prácticas en la materia, a las regulaciones y normativas vigentes y a las recomendaciones de los auditores y organismos de contralor.
- b) Tomar conocimiento sobre cualquier apartamiento significativo respecto de los principios establecidos en el Código de Gobierno Societario y supervisar la ejecución de los planes de acción necesarios para su regularización.
- c) Revisar y evaluar la manera en que el Directorio y la Alta Gerencia dan cumplimiento a las misiones y funciones que le son atribuibles en cada ejercicio.
- d) Considerar los informes del Directorio y la Alta Gerencia relacionados con los resultados de la gestión de los riesgos de la Entidad, el cumplimiento normativo y el sistema de control interno.
- e) Evaluar los objetivos a cumplir en el ejercicio económico que se inicia por los Directores y el Directorio en su conjunto; y la gestión realizada, en función a los objetivos fijados en el cierre del ejercicio anterior.
- f) Evaluar el seguimiento de las observaciones realizadas por los responsables de Auditoría Interna a fines de exigir su corrección según su criticidad.
- g) Evaluar la implementación por parte de los niveles gerenciales de los procedimientos necesarios para identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos.
- h) Evaluar la composición de los Comités vigentes en la Entidad.
- i) Evaluar y supervisar la implementación de los principios y valores societarios (Código de Ética).
- j) Revisar y evaluar las actividades que la Entidad tiene delegadas en terceros, procurando que éstas se ajusten a la normativa vigente.
- k) Establecer y monitorear mecanismos específicos que aseguren que la elección del Auditor Externo se realice de manera transparente.
- l) Definir estándares de desempeño para la Alta Gerencia y tomar conocimiento de la asistencia a cursos y capacitaciones, así como de las que planea participar/asistir.
- m) Tomar conocimiento y considerar la autoevaluación efectuada por los Directores y los resultados arrojados, así como considerar los aspectos a mejorar.
- n) Proponer mecanismos que permitan prevenir, manejar y, en su caso, resolver diferentes conflictos de interés en los que puedan incurrir los miembros de la Entidad.

- o) Conocer y resolver situaciones que vayan en contra de los valores y principios éticos y de conducta y que puedan comprometer las relaciones con las terceras partes interesadas.
- p) Diseñar el sistema de incentivos económicos al personal y monitorear su implementación, asegurando que el diseño y definiciones sean acordes con la cultura, estrategia, objetivos y negocios a largo plazo.
- q) Velar porque los accionistas, inversores, clientes y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información que deba divulgarse.
- r) Velar porque el Código de Gobierno Societario sea difundido a toda la Entidad.

3.3.2. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría desarrollará sus funciones en el marco de las normas mínimas sobre controles internos dictadas por el BCRA. Entre sus funciones deberá:

- a) Vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno definidos en la Entidad a través de su evaluación periódica, y contribuir a la mejora de su efectividad.
- b) Tomar conocimiento del Memorando de Planeamiento de la Auditoría Externa, y analizar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos propuestos.
- c) Considerar las observaciones que pudieran formular los auditores externos sobre las debilidades del sistema de control interno.
- d) Tomar conocimiento de los balances trimestrales/anuales, así como los informes de los auditores externos emitidos en dichas ocasiones.
- e) Revisar el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores.
- f) Supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la Entidad.
- g) Revisar, analizar y aprobar el Plan Anual de Auditoría Interna y verificar el grado de cumplimiento de las tareas previstas.
- h) Verificar que los informes emitidos por la Auditoría Interna, cumplan con los lineamientos establecidos en la Comunicación "A" 5042 del BCRA.
- i) Coordinar las tareas entre la auditoría interna y la auditoría externa.
- j) Cumplir y vigilar el cumplimiento del Código de Ética del Banco.
- k) Considerar las observaciones que surjan de la tarea de las auditorías interna y externa, como así también de las inspecciones que efectuara la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA, verificando las acciones correctivas implementadas por la Alta Gerencia, tendientes a regularizar o minimizar esas debilidades.
- l) Tomar conocimiento de los resultados obtenidos por la Comisión Fiscalizadora en la realización de sus tareas, como así también de los estados contables anuales y trimestrales, y toda información contable relevante.
- m) Mantener comunicación constante con los funcionarios de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias responsables del control de la Entidad.

- n) Emitir opinión respecto de la propuesta del Directorio para la designación del auditor externo y socio responsable de la asociación de profesionales universitarios a contratar por la Entidad (o en su caso la revocación de los designados) y velar por su independencia.
- o) Revisar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos, y analizar los honorarios facturados por éstos.

3.3.3. Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

El Comité de Control Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo tiene la misión de promover, facilitar y velar por la observancia y cumplimiento de la normativa y legislación vigente y de las políticas internas en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Entre sus funciones deberá:

- a) Evaluar las estrategias y políticas generales del Banco en materia de prevención del lavado de dinero y de financiación del terrorismo y elevar sus recomendaciones al Directorio para su aprobación.
- b) Monitorear en forma constante el cumplimiento de las disposiciones legales emanadas de la Unidad de Información Financiera (UIF), el BCRA y otros organismos de aplicación en la materia.
- c) Aprobar los procedimientos internos necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de las normas legales y políticas vigentes en la materia, promover su implementación y controlar su adecuado cumplimiento.
- a) Tomar conocimiento de las modificaciones a las normas vigentes y asegurarse que se realicen las actualizaciones y adecuaciones de los manuales de políticas y procedimientos internos.
- b) Asegurar que se coordine con la Gerencia de Recursos Humanos la adopción de un programa formal y permanente de capacitación, entrenamiento y actualización en la materia para sus empleados y la adopción de sistemas adecuados de preselección para asegurar normas estrictas de contratación de empleados.
- c) Entender en la consideración y el relevamiento de las mejores prácticas de mercado relativas a la prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo e impulsar su aplicación en el Banco.
- d) Diseñar e implementar los mecanismos de control adecuados para la mitigación de los riesgos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- e) Aprobar y considerar las modificaciones del sistema de monitoreo (SOS).
- f) Analizar, aprobar o rechazar los reportes sobre operaciones sospechosas elevados por la Unidad de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y disponer, previa vista a los asesores legales, la remisión de los reportes.
- g) Analizar los informes del responsable de la Auditoría Interna y de los Auditores Externos.
- h) Definir procedimientos internos para asegurar la confidencialidad de la información y establecer los niveles de responsabilidad en el manejo.

- i) Definir los lineamientos para el funcionamiento de la Gerencia de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, de los Responsables de la Supervisión y Fiscalización y de las Unidades de apoyo o Staff.
- j) Ejercer el derecho a veto sobre operaciones sospechosas a ser informadas a las autoridades competentes de acuerdo con lo decidido por el Oficial de Cumplimiento / Funcionario Responsable de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.
- k) Tomar conocimiento y promover el cumplimiento de las medidas pertinentes surgidas como consecuencia de los informes de Auditoría Externa e Interna referidos a la Prevención del Lavado de Dinero y la Financiación del Terrorismo.
- l) Designar al Responsable de la Gerencia de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, con acuerdo del Directorio.
- m) Comunicar a los Organismos competentes la designación, remoción o renuncia del funcionario designado como Funcionario Responsable de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.
- n) Velar por el debido cumplimiento de los deberes de información a las autoridades correspondientes en la materia.
- o) Desarrollar todas aquellas funciones que establezcan las normas del BCRA, de la UIF y demás disposiciones aplicables en la materia.

3.3.4. Comité de Tecnología Informática y Sistemas

El Comité de Tecnología Informática y Sistemas tiene la misión de asistir al Directorio en la toma de decisiones acerca de las distintas cuestiones que hacen al soporte de los negocios de la Entidad en materia de tecnología informática y sistemas y velar porque la tecnología y los sistemas estén alineados con las necesidades del negocio en función del Plan Estratégico del Banco. Entre sus funciones deberá:

- a) Vigilar el adecuado funcionamiento del entorno de Tecnología Informática de la Entidad y contribuir a la mejora de su efectividad.
- b) Tomar conocimiento del Plan de Tecnología Informática y Sistemas, y en caso de existir comentarios en relación con la naturaleza, alcance y oportunidad del mismo, manifestarlos en reunión.
- c) Evaluar en forma periódica el plan mencionado precedentemente y revisar su grado de cumplimiento.
- d) Revisar los informes emitidos por las auditorías relacionadas con el ambiente de Tecnología Informática y Sistemas, y velar por la ejecución, por parte de la Alta Gerencia, de las acciones correctivas tendientes a regularizar o minimizar las debilidades observadas.
- e) Entender en todo lo relacionado con las inversiones de Tecnología Informática y Sistemas, conforme los planes trazados y las necesidades particulares de la Entidad.
- f) Mantener una comunicación oportuna con los funcionarios de la Gerencia de Auditoría Externa de Sistemas de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias, en relación con los problemas detectados en las inspecciones

actuantes en la entidad y con el monitoreo de las acciones llevadas a cabo para su solución.

- g) Analizar, aprobar y/o recomendar las medidas preventivas y o correctivas que surjan desde el punto de vista de los riesgos asociados a la Tecnología Informática y los Sistemas y los procesos para su adecuada gestión.
- h) Diseñar y someter a la aprobación del Directorio, el Plan de Contingencias del Procesamiento de Datos y tomar conocimiento del resultado de las pruebas de continuidad de dichos procesos.
- i) Asesorar acerca de nuevas implementaciones y contrataciones referidas a Tecnología Informática y Sistemas.
- j) Evaluar y coordinar la implementación de controles específicos de seguridad de la información para nuevos sistemas.
- k) Tomar conocimiento de las actividades del área Ingeniería de Procesos, así como aprobar y/o recomendar las estrategias y planes de acción de la misma, alineados con las necesidades del negocio en función del Plan Estratégico del Banco.

3.3.5. Comité de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos tiene la misión de administrar los riesgos asociados al descalce entre activos y pasivos, en conjunto con las necesidades de capital regulatorio de la Entidad, entre otras cuestiones de liquidez. Entre sus funciones deberá:

- a) Establecer los objetivos, estrategias y lineamientos generales para la administración de los activos y pasivos del Banco, así como las modificaciones que se realicen a éstos y velar por su efectiva implementación.
- b) Proponer estructura de límites y alertas para la gestión de activos y pasivos.
- c) Analizar la posición de liquidez actual y prevista, y definir estrategias y fuentes de financiamiento de la Entidad.
- d) Analizar los impactos asociados a cambios en la normativa financiera local e internacional.
- e) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos.
- f) Formular las propuestas de acciones a seguir en caso de exceder los límites de exposición frente a los riesgos de tasa, mercado y liquidez.
- g) Definir la estrategia de portafolio de acuerdo a las necesidades de liquidez proyectadas de la Entidad, los objetivos de rentabilidad y el nivel de riesgo a asumir definidos por el Directorio para las actividades de Tesorería y Finanzas.
- h) Conocer en detalle las posiciones asumidas, los productos operados y los riesgos alcanzados.
- i) Establecer los canales de comunicación con el Comité de Gestión Integral de Riesgos, de modo que se coadyuve a una gestión eficiente y coordinada de los riesgos financieros (liquidez, mercado y tasa).
- j) Coordinar con el Comité de Gestión Integral de Riesgos las acciones establecidas para la gestión de activos y pasivos.

3.3.6. Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos tiene la misión de asegurar que la Entidad cuente con un marco adecuado, eficaz, viable y consistente para la gestión integral de riesgos, asumido por la Entidad y de la forma como se gestiona; gestionar todos los riesgos inherentes a la operatoria del Banco con una visión integral, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos; asegurar que la Entidad se comprometa en estándares, prácticas adecuadas y actualizadas para la identificación, medición, monitoreo y mitigación de los riesgos de manera integral; y velar por el cumplimiento de la normativa vigente emitida por la Entidad y establecida por el BCRA. Entre sus funciones deberá:

- a) Diseñar y proponer al Directorio la estructura organizacional necesaria para una adecuada gestión integral de riesgos.
- b) Diseñar y proponer al Directorio las estrategias, políticas, prácticas, procedimientos para la gestión de todos los riesgos en forma integral, y de cada riesgo en particular, así como las modificaciones pertinentes, cuando correspondan sean apropiados en función de su perfil de riesgo y revisadas periódicamente – al menos una vez al año-.
- c) Definir el/los niveles de tolerancia al riesgo de la Entidad y el grado de exposición al riesgo (Apetito al Riesgo), como así también evaluar la fijación de límites y seguimiento de alertas tempranas, así como evaluar y aprobar las excepciones a la política que la Entidad está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y en la ejecución de sus procesos para cada uno de los riesgos.
- d) Revisar y aprobar los modelos de medición para cada uno de los riesgos.
- e) Proponer al Directorio, sistemas de información gerencial relacionados con la gestión integral de riesgos, así como recomendaciones de acciones correctivas si corresponde.
- f) Verificar que las áreas y líneas de negocio adopten e implementen procesos para identificar, medir, monitorear y mitigar sus riesgos.
- g) Evaluar las interacciones existentes entre cada uno de los riesgos.
- h) Evaluar la metodología y el cálculo de suficiencia de capital económico necesario para enfrentar los riesgos y alertar las posibles insuficiencias.
- i) Analizar todo nuevo proceso, producto, servicio y sistema, como así también los cambios a los existentes, midiendo el impacto en cada uno de los riesgos asociados.
- j) Revisar con regularidad los resultados de las pruebas de estrés, los cuales deben verse fijados en las políticas y límites establecidos.
- k) Proponer al Directorio planes de contingencia para hacer frente a situaciones adversas, extremas pero posibles, correspondientes a cada tipo de riesgo, los cuales deben de estar vinculados con los resultados de las pruebas de estrés.

3.3.7. Comité de Riesgo de Crédito Mayorista

El Comité de Riesgo de Crédito Mayorista tiene la misión de establecer y/o modificar las políticas y los procesos crediticios, y aprobar las propuestas crediticias de la banca mayorista de la Entidad. Entre sus funciones deberá:

- a) Aprobar atribuciones crediticias individuales.
- b) Analizar el desempeño de quienes poseen atribuciones crediticias.
- c) Aprobar límites crediticios y condiciones especiales para operar con la Banca Corporativa y con la Mesa de Dinero.
- d) Aprobar operaciones crediticias que superen las atribuciones crediticias de la Alta Gerencia.
- e) Aprobar operatorias con Entidades Intermedias.
- f) Aprobar Políticas y Procesos Crediticios Mayoristas.
- g) Proponer al Directorio las estrategias, políticas, procesos, límites, alertas tempranas y procedimientos para la adecuada gestión del Riesgo de Crédito Mayorista y considerar la gestión realizada por el área de Riesgo de Crédito Mayorista respecto de este riesgo.
- h) Analizar y monitorear el comportamiento de los indicadores de morosidad de la Cartera Crediticia Mayorista y adoptar las medidas necesarias para garantizar que el nivel de riesgo se encuentre dentro del nivel de tolerancia definido por el Directorio.
- i) Evaluar los resultados de las pruebas de estrés y proponer planes de contingencia adecuados.

3.3.8. Comité de Riesgo de Crédito Minorista

El Comité de Riesgo de Crédito Minorista tiene la misión de comunicar e informar indicadores de performance de la Cartera Crediticia Minorista en todos sus ciclos (Admisión, Control, Mantenimiento y Cobranzas). Entre sus funciones deberá:

- a) Proponer al Directorio las estrategias, políticas, procesos, límites, alertas tempranas y procedimientos para la adecuada gestión del Riesgo de Crédito Minorista y considerar la gestión realizada por el área de Riesgo de Crédito Minorista respecto de este riesgo.
- b) Analizar y monitorear el comportamiento de los indicadores de morosidad de la Cartera Crediticia Minorista y adoptar las medidas necesarias para garantizar que el nivel de riesgo se encuentre dentro del nivel de tolerancia definido por el Directorio.
- c) Evaluar la calidad y tendencia de la cartera crediticia minorista, e impulsar las acciones necesarias a implementar para mitigar la exposición al riesgo.
- d) Considerar temas en general que se relacionen con la relación Riesgo / Rentabilidad del Banco.
- e) Contribuir en el análisis de los riesgos relacionados con el desarrollo y/o lanzamiento de nuevos productos y/o servicios.
- f) Considerar las propuestas para la implementación de modelos de scoring, así como los cambios en las condiciones de las políticas o en los parámetros de los modelos.
- g) Establecer los criterios de evaluación crediticia (tales como, los puntos de corte relativos a los modelos de scoring, segmentaciones de perfiles de riesgo, niveles de

ingreso mínimo requerido, relaciones técnicas), analizando el impacto en la tasa de aprobación y pérdida esperada.

- h) Controlar el resultado de las validaciones que se realizan sobre los modelos de scoring.

3.3.9. Comité de Riesgo Operacional

El Comité de Riesgo Operacional tiene la misión de asegurar que la Entidad se comprometa en estándares y prácticas adecuadas y actualizadas para la identificación, medición, monitoreo y mitigación del Riesgo Operacional; supervisar la gestión del Riesgo Operacional y fomentar la mejora constante de las políticas para la mitigación de este riesgo; y velar por el cumplimiento de la normativa vigente emitida por la Entidad y establecida por el BCRA en relación con la gestión del Riesgo Operacional. Entre sus funciones deberá:

- a) Participar en la aprobación de las políticas y procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional.
- b) Establecer estrategias de comunicación interna para asegurar que el personal que asume y gestiona riesgos operacionales esté debidamente informado al respecto.
- c) Definir el nivel de tolerancia y el grado de exposición al Riesgo Operacional (Apetito al Riesgo) que la Entidad está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y en la ejecución de sus procesos.
- d) Revisar y aprobar los modelos de medición de Riesgo Operacional.
- e) Incentivar la gestión del riesgo operacional para reducir su nivel de exposición a niveles aceptables (bajo o moderado), salvo casos excepcionales con acuerdo de este Comité.
- f) Verificar que las áreas y líneas de negocios adopten e implementen procesos para identificar, medir, monitorear y mitigar sus riesgos operacionales.
- g) Evaluar y aprobar todo nuevo proceso, producto, servicio y sistema, como así también los cambios a los existentes, midiendo el impacto de los riesgos asociados; elevados por la Unidad de Riesgo Operacional.
- h) Tomar conocimiento de los resultados de las Autoevaluaciones de Riesgo Operacional de cada unidad o área de negocio o apoyo, reflejados en las matrices de riesgo operacional de procesos y de eventos reportados.
- i) Aprobar los planes de acción necesarios y asignar prioridades para su corrección y mitigación, en función de los riesgos identificados y debilidades de control detectadas, resultantes del proceso de Autoevaluación.
- j) Evaluar los informes de Eventos de Riesgos presentados por la Unidad de Riesgo Operacional y las solicitudes de modificación de procesos, productos, servicios y sistemas, presentadas por Ingeniería de Procesos.
- k) Analizar la evolución de las pérdidas por distintos eventos reales y potenciales, como así también los cursos de acción tomados para evitar la recurrencia de las mismas.
- l) Monitorear la evolución y cumplimiento, en tiempo y forma, de los Planes de Mitigación vigentes.

- m) Aprobar las variables cuantificables (indicadores claves de riesgo) propuestos por la Unidad de Riesgo Operacional. Efectuar su seguimiento y evaluar los resultados.
- n) Informar al Directorio sobre las evaluaciones y los avances en materia de riesgo operacional por lo menos, en forma trimestral.

3.3.10. Comité de Productos y Servicios

El Comité de Productos y Servicios tiene la misión de evaluar las características y rentabilidad de los productos y servicios que se ofrezcan al público, en el marco de las políticas comerciales de la Entidad, la reglamentación que resulte aplicable para cada uno de ellos y las normas del BCRA sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros". Entre sus funciones deberá:

- a) Participar en el proceso de definición y aprobación de nuevos productos y servicios y en la modificación de los existentes, vigilando que se hayan considerado adecuadamente los derechos de los usuarios de servicios financieros consagrados en las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" del BCRA y las previsiones que resulten de las normas de fondo aplicables.
- b) Velar por el cumplimiento de las políticas y objetivos comerciales fijados por el Directorio del Banco al momento de aprobar la comercialización de los distintos productos y servicios.
- c) Asegurar que el cumplimiento se lleve a cabo a través del desarrollo de los procedimientos adecuados y con el soporte y compromiso de los recursos necesarios.
- d) Realizar un análisis de mercado para cada producto y servicio que decida comercializar el Banco.
- e) Adecuar acciones y estrategias comerciales a las necesidades de la Entidad.
- f) Asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política comercial establecida por la Entidad y lo previsto en el correspondiente Plan de Negocios.
- g) Proponer al Directorio las políticas comerciales para su aprobación.
- h) Proponer al Directorio los manuales de producto para su aprobación.
- i) Participar en la formulación del Plan de Negocios anual de la Entidad y que corresponda ser presentado ante el BCRA, conforme a normativa vigente.
- j) Evaluar estudios de mercado mensuales, con el fin de establecer diagnósticos para la ejecución de los planes comerciales.
- k) Establecer y realizar el seguimiento del *approval rate* y la pérdida esperada de cada producto y servicio que comercialice la Entidad.
- l) Diseñar planes de capacitación para que todos los empleados de la Entidad tomen conocimiento de las políticas y estrategias comerciales del Banco.
- m) Evaluar el posicionamiento de los productos y servicios de la Entidad conforme a diferentes criterios y formular las estrategias comerciales para cada una de ellos con el objetivo de lograr su máxima rentabilidad teniendo en cuenta el apetito y la tolerancia al riesgo definidos por el Directorio.

- n) Establecer la política de promoción, publicidad y comunicación de cada producto y servicio comercializado por la Entidad.
- o) Revisar el cuadro tarifario de los productos y servicios del Banco y verificar su concordancia con la política financiera y la estrategia de negocio de la Entidad, y el cumplimiento de las reglamentaciones que apliquen en cada caso.
- p) Proponer al Directorio y la Alta Gerencia de la Entidad acciones correctivas sobre los desvíos que se detecten en la prestación de los productos y servicios, velando por la protección de la seguridad e intereses económicos de los usuarios de servicios financieros.
- q) Tratar y velar por el cumplimiento de los requerimientos informativos, los memos, informes u observaciones formulados por el BCRA/CNV/SSN u otro organismo de contralor, auditoría interna o externa sobre los USF y en su caso, coordinar las respuestas correspondientes e implementar las acciones correctivas.
- r) Vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros según las disposiciones establecidas en las normas del BCRA sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" y aquellas que regulan las operatorias que involucran las prestaciones a usuarios de servicios financieros.
- s) Contribuir a la mejora de los mencionados procesos, los controles relacionados y el esquema de gestión de riesgo asociado con la protección de los usuarios de servicios financieros, en coordinación con las áreas de cumplimiento normativo, gestión de riesgo operacional y legales.
- t) Proponer al Directorio a los funcionarios para el desempeño de la función de Responsable de atención al usuario de servicios financieros.
- u) Revisar los reportes de las consultas y reclamos recibidas en la Entidad por usuarios de servicios financieros, las intervenciones requeridas por denuncias tramitadas ante las instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor que resulten competentes, los reintegros de importes realizados y las pérdidas generas.
- v) Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos.
- w) Evaluar los reportes trimestrales que genere el Responsable de atención al usuario de servicios financieros, aprobar las propuestas correctivas que dicho funcionario eleve a su consideración y efectuar el seguimiento de su implementación.
- x) Evaluar los informes emitidos por la auditoría interna, la auditoría externa y las observaciones e indicaciones comunicadas por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias con relación al proceso de protección de los usuarios de servicios financieros, y velar por la ejecución de las acciones tendientes a regularizar o minimizar las debilidades que surjan de tales documentos.
- y) Elevar al Directorio, como mínimo trimestralmente, un reporte de análisis con las acciones realizadas en el marco de sus responsabilidades haciendo especial énfasis en el resultado de la evaluación realizada sobre el informe que trimestralmente le eleva el Responsable de atención al usuario de servicios financieros.

4. AUDITORIAS Y CONTROLES INTERNOS

El Banco cuenta con un sistema de control interno implementado por el Directorio y la Alta Gerencia, el cual es monitoreado de forma independiente por la Auditoría Interna y Externa.

4.1. Auditoría Interna

A los fines de mejorar la eficacia de la Auditoría Interna en la identificación de los problemas en los sistemas de gestión de riesgos y de control interno, el Directorio y la Alta Gerencia de la Entidad reconocen la importancia de los procesos de auditoría y control interno, la utilización en forma oportuna y eficaz de sus conclusiones y la exigencia a las gerencias de la rápida corrección de los problemas en orden de prioridad según su criticidad. Asimismo, fomentan la independencia del auditor interno respecto de las áreas y procesos controlados por la auditoría interna y encarga a los mismos la evaluación de la eficacia de los controles internos clave.

La independencia de los profesionales que llevan a cabo la función de auditoría interna en el Banco se acredita a través de sus reportes al Directorio, por intermedio del Comité de Auditoría de la Entidad. En el mismo sentido, y a través de la participación del Directorio en el Comité de Auditoría, se asegura a los auditores internos el acceso irrestricto a todos los sectores y a toda la información de la Entidad.

4.2. Auditoría Externa

A los fines de mejorar la eficacia de la Auditoría Externa en su tarea de obtener una razonable conclusión respecto a que los estados contables del Banco representan adecuadamente su situación financiera y resultados, el Directorio y la Alta Gerencia de la Entidad monitorean (a través de su participación en el Comité de Auditoría) que los auditores externos cumplan con los estándares profesionales para la auditoría externa. Asimismo, proveen los mecanismos y garantizan la independencia suficiente para que los informes a ser presentados por los auditores externos no contengan limitaciones en el alcance y efectúen la evaluación de los procesos de control interno relacionados con la información de los estados contables del Banco.

A través de la participación del Directorio en el Comité de Auditoría, se asegura a los auditores externos el acceso irrestricto a todos los sectores y a toda la información de la Entidad.

4.3. Controles Internos

Todos los negocios, préstamos y financiaciones de la Entidad están sujetos a una continua revisión y análisis de viabilidad, en consonancia con las regulaciones del BCRA y de acuerdo con los principios generales y lineamientos establecidos por el Directorio del Banco. Asimismo, la presencia diaria de los Directores en las operaciones hace que el marco de control interno con el que cuenta la Entidad, sea de amplia confiabilidad.

Columbia asigna fundamental importancia al control interno y por tal motivo jerarquiza las funciones de Auditoría Interna y Externa, utilizando oportuna y eficazmente los trabajos realizados y las conclusiones emitidas por estos órganos de control, con la consiguiente exigencia a la Alta Gerencia y a las distintas Gerencias y Áreas de la rápida corrección de los inconvenientes detectados.

El control interno se ejerce uniendo el cumplimiento de las normas con la responsabilidad de los integrantes de la Entidad, fijando puntos estratégicos de cumplimiento, estableciendo mecanismos de detección de desvíos a fin de evaluarlos, corregirlos y retroalimentar el sistema.

Se prioriza, además, el monitoreo permanente no sólo de las observaciones resultantes de las tareas habituales de los órganos de control mencionados sino, también, del cumplimiento por parte de los auditores externos de los estándares profesionales para llevar a cabo la auditoría externa.

A los fines de supervisar el cumplimiento de las reglas de Gobierno Societario establecidas en el presente Código y en los lineamientos para el Gobierno Societario establecidos por el BCRA, el Directorio realizará los siguientes controles de manera periódica: a) revisar con una periodicidad máxima anual la adecuación del Código, sus principios y valores de la Entidad; b) revisar, periódicamente, las estrategias generales de negocios a través del seguimiento de la evolución del Plan de Negocios presentado al BCRA en el ámbito de reuniones de Comité; y c) controlar, periódicamente, los distintos riesgos asumidos por la Entidad, a través de una revisión de los siguientes aspectos: i. las observaciones de Auditoría Interna y Externa, ii. el cumplimiento de la debida adecuación de las distintas áreas de la Entidad a las nuevas normativas que dicten los distintos entes de contralor del Banco, iii. el análisis de los informes y las minutas de los Comités de Gestión Integral de Riesgos, de Riesgo Operacional, de Activos y Pasivos, de Riesgo de Crédito Minorista, de Riesgo de Crédito Mayorista, de Tecnología Informática y Sistemas, de Auditoría, y de Productos y Servicios, y iv. las actas del Comité de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.



5. POLITICAS ORGANIZACIONALES

5.1. Incentivos económicos al Personal

La Entidad posee una Política de Beneficios al Personal en forma integral y, a su vez, una Política de Incentivos a la Red de Sucursales y Funcionarios de Casa Matriz, las cuales son definidas por el Comité de Gobierno Societario.

El Directorio de la Entidad, a través de su participación en el Comité de Gobierno Societario, monitorea y revisa el sistema de incentivos económicos al personal que se establece en cada una de dichas políticas a los fines de asegurarse de que funcione de acuerdo con lo previsto y cumpla con los procedimientos aprobados.

5.2. Transparencia

Banco Columbia considera la Transparencia como un principio básico que debe regir la relación con sus accionistas, inversores, depositantes y público en general, garantizando que la información que comunique o ponga a disposición de éstos, a los mercados en los que participe y a los organismos de contralor, sea veraz y completa, reflejando su situación financiera así como el resultado de sus operaciones. De esta manera, entiende que una buena política de transparencia debe tener como objetivo proveer la información necesaria para que tales destinatarios puedan evaluar la efectividad de la gestión del Directorio y de la Alta Gerencia.

A los fines mencionados, la Entidad dispone de una página web corporativa (www.bancocolumbia.com.ar) de acceso público e irrestricto, a través de la cual publica la nómina de accionistas del Banco, la integración y antecedentes del Directorio, y la integración de la Alta Gerencia, los Estados Contables trimestrales y anuales y la Memoria de los Estados Contables anuales, el Código de Protección al Inversor y el Código de Ética, entre otra información institucional relacionada. Las referidas publicaciones son complementarias a las que, con carácter obligatorio, el Banco debe efectuar de acuerdo a las disposiciones de los organismos de contralor (BCRA, CNV, SSN, entre otros) en dicho portal, así como también de los Regímenes Informativos que son publicados en los sitios web de dichos organismos, en los casos que corresponde.

Asimismo la Entidad asume el compromiso de facilitar -a requerimiento de sus inversores y depositantes- información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, como asimismo sobre: a) las características fundamentales de los productos y servicios que la Entidad ofrezca o brinde; b) las comisiones, cargos y demás gastos que, con carácter general y/o particular, les resulten de aplicación; y c) los procedimientos establecidos en la Entidad para canalizar sus reclamos y resolver las incidencias que pudiera tener con sus clientes.

5.3. Política de Capitalización y Distribución de Utilidades

La Política de Capitalización y Distribución de Utilidades de Banco Columbia ha sido definida en consideración de lo establecido por la Ley General de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias, su Estatuto Social y los lineamientos previstos en las normas del BCRA sobre "Distribución de Resultados", y a los fines de mantener un adecuado equilibrio entre los montos distribuibles y las políticas de inversión y expansión de la Entidad.

El Directorio de Banco Columbia es el órgano encargado de proponer a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas la capitalización y/o distribución de utilidades líquidas y

realizadas, que puedan registrarse al cierre de cada ejercicio económico de la Entidad. En tales casos, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas debe considerar la propuesta de capitalización y/o distribución, pudiendo realizar modificaciones o cambios sobre la misma, en el ejercicio de sus derechos sociales.

La propuesta del Directorio debe cumplir con las siguientes características:

- *Razonabilidad.* La capitalización y/o distribución de utilidades debe resultar razonable y encontrarse justificada en términos económicos y financieros, considerando siempre el interés social de los accionistas de Banco Columbia.
- *Proporcionalidad.* La capitalización y/o distribución de utilidades debe respetar la proporcionalidad procurando una adecuada estructura patrimonial de la Entidad conforme las exigencias regulatorias y la participación de cada accionista en su capital social.
- *Prudente.* La capitalización y/o distribución de utilidades debe contemplar la prudente administración de la Entidad, procurando evitar riesgos innecesarios y utilizando medidas razonables para la consecución y desarrollo de los objetivos propuestos para el siguiente ejercicio económico.
- *Legalidad.* La capitalización y/o distribución de utilidades debe contemplar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y estatutarios establecidos a esos efectos.

Las distribución de utilidades se efectivizará en la medida que haya sido autorizada por el BCRA, previamente informada a la CNV, y en el momento que el Directorio lo considere oportuno. A tales fines, deberá procurarse el equilibrio entre el derecho de los accionistas y las exigencias regulatorias, junto con la preservación del nivel de liquidez y solvencia de la Entidad.

5.4. Conocimiento de la Estructura Organizacional

El Directorio y la Alta Gerencia se encuentran debidamente involucrados en la estructura operativa de la Entidad y comprenden, asimismo, la importancia de que todos sus miembros conozcan y colaboren en la difusión de la estructura organizacional. En dicho contexto, la Entidad publica sus estrategias, políticas, organigramas, funciones y manuales de procedimientos en su aplicativo de publicaciones de normativas interno.

Por otra parte, y a los efectos de operar en determinadas jurisdicciones del exterior, así como también para el uso de estructuras complejas para operaciones propias o por cuenta de terceros, el Directorio y la Alta Gerencia adopta medidas para asegurar que los riesgos de estas actividades se comprendan y gestionen adecuadamente.

En tal sentido, y en concordancia con las buenas prácticas establecidas por la normativa vigente relativa a la gestión de los riesgos, el Directorio establece la estrategia y las políticas y fija los límites para operar con determinadas jurisdicciones del exterior y para el uso de estructuras complejas como, por ejemplo, fideicomisos.

Adicionalmente, el Directorio, por medio de su participación en los Comités de Control y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Riesgo Operacional, de Gestión Integral de Riesgos, y de Tecnología Informática y Sistemas, controla periódicamente que la Alta Gerencia de la Entidad evite realizar actividades mediante estructuras complejas o jurisdicciones del exterior que puedan obstaculizar la transparencia. En el mismo sentido, el Directorio, por medio de su participación en el

Comité de Auditoría, comprueba la labor de Auditoría Interna sobre los controles realizados respecto de las referidas estructuras y actividades.

5.5. Gestión Integral de Riesgos

A los fines de adoptar una prudente gestión de riesgos, la Entidad cuenta con estrategias, políticas, prácticas y procedimientos debidamente documentados para la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de los riesgos. La Entidad considera las mejores prácticas surgidas por el BCRA y enfoca su gestión de riesgos desde una visión integradora, supervisada por el Directorio, la Alta Gerencia, y los Comités intervinientes.

El marco de gestión de los riesgos establecido por la Entidad incluye la definición por parte del Directorio de límites a la exposición de cada uno de los riesgos, el monitoreo de las operaciones en función de dichos límites, la elaboración de reportes periódicos al Directorio y el seguimiento de alertas. El proceso incluye, además, el desarrollo de pruebas de estrés, la elaboración de planes de contingencia en función de los resultados y el cálculo del capital económico necesario para el desarrollo de las actividades y negocios, ajustado al grado de exposición de la Entidad a los riesgos significativos.

La Entidad reconoce y considera las interacciones existentes entre los diferentes riesgos a los que se encuentra expuestos, como así también establece como premisa la independencia de las áreas de negocio con funciones y atribuciones bien definidas y diferentes entre sí, a fin de integrar dichas áreas en la toma de decisiones materializadas a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos.

Los riesgos que la Entidad considera como relevantes son: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo de Tasa de Interés y Riesgo Operacional. El impacto de estos riesgos en todas sus dimensiones es monitoreado, periódicamente, por la Gerencia de Finanzas, I+D y Gestión Integral de Riesgos y evaluado, trimestralmente, por el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

5.6. Código de Ética

Relación con Competidores

Los funcionarios de la Entidad no deberán hacer comentarios internos o externos, que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre ellos. Se debe tratar a las demás instituciones financieras con el mismo respeto con que el Banco espera ser tratado.

Relación con Clientes

El trato y atención a los clientes del Banco está basada en el respeto y la eficiencia, ofreciendo información clara y precisa y aportando soluciones que atiendan sus intereses, sin interferir con los objetivos y la rentabilidad de la Entidad. El cliente debe obtener respuestas concretas a las solicitudes plantadas en tiempo y forma, aún en caso de ser negativas.

Es estrategia de Columbia lograr la fidelización de sus clientes. Para ello, implementa un conjunto de acciones dirigidas a los clientes actuales con la intención de crear valor, de manera tal que haga que los clientes sientan la suficiente conformidad y confianza como para elegir a la Entidad nuevamente e incluso recomendarla a otros potenciales clientes de su entorno. Las principales estrategias implementadas por la Entidad para fidelizar clientes son las siguientes:

- Brindar un buen servicio: consiste en ofrecerle al cliente una buena atención, un trato amable y personalizado, un ambiente agradable, comodidad, y una rápida atención.
- Ofrecer servicios diferenciales de la competencia: dado que el cliente realiza la evaluación del servicio comparándolo con el ofrecido por los competidores, es fundamental que el Banco focalice su esfuerzo en ofrecer un mayor valor al cliente que el ofrecido por los competidores con el fin de que repita la contratación y lograr de este modo que se convierta en un cliente frecuente.
- Mantener contacto con el cliente: la comunicación continua con el cliente permite crear una estrecha relación con este grupo de interés. Asimismo, permite brindarle información adecuada y oportuna sobre eventuales nuevos productos o servicios ofrecidos por el Banco.
- Cumplir rigurosamente con los lineamientos establecidos por el BCRA respecto de la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. En cuanto a la atención y resolución, en tiempo y forma, de los reclamos que, relacionados con los servicios que ofrecen y/o presta la Entidad, les planteen los usuarios de tales servicios.

Relación con Proveedores

Es responsabilidad de todo el personal involucrado directa o indirectamente sobre la gestión con proveedores y colaboradores externos. Y, particularmente, es responsabilidad del Directorio y la Alta Gerencia resguardar en todo momento el buen nombre del Banco, estableciendo y preservando relaciones adecuadas entre la Entidad y sus proveedores.

Confidencialidad

Durante el tiempo que toda persona mantenga una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad, puede que reciba información confidencial relativa a la propia Entidad o a terceros. La responsabilidad de tales personas es salvaguardar esa información confidencial y no darla a conocer a ninguna otra persona, dentro o fuera de la Entidad, que no esté autorizada a recibirla, aún luego de cesar su vínculo con el Banco.

Por información confidencial se entiende cualquier información que no haya sido difundida públicamente o que podría ser útil o beneficiosa para la Entidad, para sus competidores, o para inversionistas. Entre los ejemplos más comunes de ello se cuentan:

- La información relacionada con posibles adquisiciones
- La información acerca de datos financieros, auditorías u otros informes de evaluación
- Nuevos contratos
- Los proyectos de investigación
- La situación de algún producto que esté pendiente de aprobación gubernamental
- La información sobre precios
- La información de un tercero que está sujeta a un acuerdo de confidencialidad

La información confidencial sólo deberá ser utilizada para los fines de la Entidad y no para beneficio personal de quien se encuentre relacionada con el Banco, su familia, sus amigos u otras personas. Si la personal deja de estar relacionada con la Entidad por cualquier razón, sus obligaciones jurídicas con respecto a la información confidencial siguen siendo las mismas antes detalladas.

Protección de Datos

Todas las personas relacionadas con la Entidad son responsables de garantizar la seguridad de los datos computarizados, que sean correctos y que se mantengan actualizados, al igual que conservar adecuadamente los recursos informáticos del Banco.

La revelación no autorizada de información se encuentra prohibida. Idénticos principios deben aplicarse a la información recibida de los clientes. Todas las personas relacionadas con la Entidad deben comprometerse a mantener la confidencialidad de su identificación de usuario y de la información contenida en los equipos informáticos.

Asimismo, el Banco prohíbe el copiado y distribución de software o manuales, como también la instalación ilegal de software en sus PC.

La Entidad da cumplimiento a la Ley 25.326 de Hábeas Data, la Agencia de Acceso a la Información Pública es el órgano de control del Registro Nacional de Bases de Datos. Este organismo no registrará datos personales sino que controlará a las bases que lo registran.

Conflicto de Intereses

El Banco no deberá ser utilizado para fines personales, las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad deben evitar cualquier tipo de conflicto de intereses entre sus actividades personales y el desarrollo de sus actividades como en favor del Banco. Existe conflicto de interés cuando tales personas:

- Se involucran en actividades que implican una competencia o dañe los intereses del Banco.
- Ejecutan, participan o ejercen influencia en decisiones o gestiones del Banco que, impliquen obtener beneficios para sí mismas o para un familiar.

Participación en otras Actividades

Las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad no pueden asumir en nombre del Banco la representación en actividades académicas, periodísticas, políticas, religiosas, sociales, culturales ni de ningún otro orden sin previa autorización.

Registros Bancarios

Todos los registros del Banco deben reflejar en forma fidedigna las transacciones celebradas.

Todas las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad deben mantener los registros contables y comerciales y los procedimientos, de acuerdo con las disposiciones legales, profesionales, e internas de forma tal que reflejen exactamente la naturaleza de las transacciones. La omisión o registro incompleto o erróneo de operaciones, puede ser considerado una falta grave.

Auditorías e Investigaciones

Todas las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad deben prestar su cooperación plena a los auditores internos y externos, revelando toda información necesaria o relevante para el objeto de la investigación. Omitir o retener hechos o información que generen una investigación incompleta o incorrecta, puede ser considerada una falta grave y ser pasible de sanciones.

Gratificaciones y Regalos

Las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad no deben solicitar ni aceptar regalos o incentivos de Clientes o futuros Clientes,

con excepción de objetos de bajo valor económico entregados en señal de agradecimiento por una gestión.

Tampoco deben ofrecer o hacer regalos o incentivos que podrían ser considerados como instrumento de influencia en cualquier transacción o negocio que afecte a la Organización.

Política de transparencia

Banco Columbia considera la transparencia en la información como un principio básico que debe regir su actuación. En particular procurará que la Información que se comunique a los distintos interlocutores del Banco sea veraz y comunicada cumpliendo los plazos y requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento del Banco.

Este principio de transparencia y veracidad de la información será también de aplicación en la comunicación interna. Todas las personas que mantengan una relación laboral o de prestación de servicios a favor de la Entidad se comprometen a comunicar la información, tanto interna como externa, de forma veraz. En ningún caso entregarán expreso información incorrecta, incompleta o inexacta, o que pudiera confundir al que la recibe.

5.7. Evaluación de desempeño del Directorio

De acuerdo con los lineamientos para el Gobierno Societario establecidos por el BCRA el Directorio realiza, anualmente, su autoevaluación del desempeño como órgano y de cada uno de sus miembros en la reunión de convocatoria a la Asamblea Ordinaria de Accionistas. Por su parte, la Asamblea Ordinaria de Accionistas evalúa la gestión y desempeño del Directorio al considerar las cuestiones contempladas en los incisos 1 y 2 del Artículo 234 de la Ley General de Sociedades.

La autoevaluación forma parte de las mejores prácticas de Gobierno Societario definidas por la Entidad. Su objetivo no es identificar puntos negativos, sino detectar oportunidades de mejora y temas que se deberían comenzar a abordar.

Este proceso contribuye a la transparencia, a la evolución del Gobierno Societario y de la Entidad en su conjunto y a la toma de decisiones adecuadas frente a los constantes cambios en los negocios y el mercado.

5.8. Plan de sucesiones y reemplazos dentro de la Alta Gerencia

La Entidad ha desarrollado un Plan de sucesiones y reemplazos de la Alta Gerencia con el objetivo asegurarse la sucesión ordenada de puestos críticos en la Alta Gerencia y necesarios para la conducción del Banco.

En dicho contexto, y por medio del referido Plan, Banco Columbia asegura la continuidad del liderazgo necesario para llevar adelante sus negocios y actividades y establece un esquema organizacional adecuado para la toma de decisiones estratégicas ante la ausencia imprevista de los principales ejecutivos, consolidando e instalando prácticas que dan forma y crean una cultura o pensamiento compartido.

El Directorio de la Entidad es responsable de la aprobación del Plan de sucesiones y reemplazos de los integrantes de la Alta Gerencia, de acuerdo al proyecto elaborado por el Comité de Gobierno Societario. En dicho sentido, anualmente el Comité de Gobierno Societario confecciona un mapa de talentos donde se identifican áreas de riesgo (de puestos y de personas) a cubrir y los sucesores más adecuados para cada caso,

identificando en cada uno de los integrantes de la Alta Gerencia sus principales fortalezas y aspectos a desarrollar.

5.9. Código de Prácticas Bancarias

La Entidad se encuentra está adherida al Código de Prácticas Bancarias del Consejo de Autorregulación, asumiendo así el compromiso de promover las mejores prácticas hacia los usuarios de servicios financieros.



6. MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

El presente Código es revisado anualmente por el Directorio, a través de su participación en el Comité de Gobierno Societario, para su actualización a los fines de adecuar el mismo a la realidad de la Entidad.

