

<b>MANUAL: CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO</b>	<b>Nro. de Versión:</b>	11
	<b>Fecha de emisión:</b>	21-11-2018

### Objetivo

El presente manual tiene por objeto establecer las prácticas y políticas que en materia de Gobierno Societario deberán regir todas las actuaciones del Banco de Servicios Financieros S.A. como disciplina integral de la gestión de todos los riesgos.

### Ámbito de Aplicación

Toda la Entidad.

### Vigencia

Nro de versión	Fecha última actualización	Redactor	Validador	Objetivo de la Actualización
01-2012	01/01/2012	Gerencia / Dirección	Gerencia / Dirección	Creación de la primera versión del Cód de Gobierno Societario
02-2013	01/03/2013	Gerencia / Dirección	Gerencia / Dirección	Actualización del Código
03-2013	31/07/2013	Gerencia / Dirección	Gerencia / Dirección	Actualización del Código
04-2015	31/03/2015	Gerencia / Dirección	Gerencia / Dirección	Actualización del Código
05-2015	30/09/2015	Gerencia / Dirección	Gerencia / Dirección	Actualización del Código
06-2016	07/11/2016	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código
7	20/02/2018	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código
8	08/05/2018	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código
9	26/06/2018	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código
10	28/09/2018	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código
11	21/11/2018	Compliance	Dirección Legales y Compliance	Actualización del Código

Firmantes:

\_\_\_\_\_  
Gerente / Director

### INDICE

1.	INTRODUCCION .....	4
2.	OBJETIVO .....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	MARCO REGULATORIO.....	5
5.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	5
5.1.	BREVE RESEÑA DE BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. ....	5
5.2.	VISIÓN Y PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD .....	5
5.3.	MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	6
6.	ANTECEDENTES DEL CÓDIGO .....	6
7.	CONCEPTO Y FINALIDAD .....	6
8.	ESTRUCTURA SOCIETARIA .....	7
9.	ORGANOS DE GOBIERNO SOCIETARIO .....	10
9.1.	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.....	10
9.2.	DIRECTORIO .....	10
9.2.1.	COMPOSICIÓN Y DESIGNACIÓN DE DIRECTORES.....	10
9.2.2.	SEPARACIÓN DE FUNCIONES EJECUTIVAS Y DE DIRECCIÓN.....	11
9.2.3.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	11
9.2.4.	RETRIBUCIÓN DE LOS DIRECTORES.....	13
9.2.5.	PLAN DE SUCESIÓN.....	13
9.3.	GERENCIA GENERAL.....	13
9.4.	COMITÉS .....	14
9.4.1.	COMITÉ DE AUDITORÍA.....	14
9.4.2.	COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	15
9.4.3.	COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.....	17
9.4.4.	COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL .....	18
9.4.5.	COMITÉ DE RIESGO CREDITICIO.....	19
9.4.6.	COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO.....	20
9.4.7.	COMITÉ DE PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	21
10.	ORGANOS DE CONTROL .....	22
10.1.	AUDITORÍA INTERNA .....	22
10.2.	AUDITORÍA EXTERNA.....	27
10.3.	CONTROLES INTERNOS.....	27
11.	COMISIONES DE TRABAJO.....	28
11.1.	DISCIPLINA DE MERCADO .....	28
11.2.	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO.....	28

12.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS .....	29
12.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEFINIDOS COMO SIGNIFICATIVOS POR LA DIRECCIÓN .....	29
12.2.	MECANISMOS ADOPTADOS PARA LA DETECCIÓN, MEDICIÓN Y MONITOREO DE LOS RIESGOS MÁS SIGNIFICATIVOS .....	30
12.3.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ...	30
12.4.	RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE GOBIERNO SOCIETARIO.....	30
13.	POLÍTICA DE CONOZCA A SU ESTRUCTURA.....	31
14.	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	31
15.	POLÍTICA DE REMUNERACIÓN E INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL.....	32
16.	PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	32
17.	GRUPOS DE INTERÉS DE LA SOCIEDAD – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ....	34
17.1.	POLÍTICAS CON INTERNOS .....	35
17.1.1.	POLÍTICA CON ACCIONISTAS .....	35
17.1.2.	POLÍTICA CON EMPLEADOS .....	35
17.2.	POLÍTICAS CON EXTERNOS .....	35
17.2.1.	POLÍTICA CON CLIENTES .....	35
17.2.2.	DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES EN TERCEROS - POLÍTICA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES .....	36
18.	ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS – CONFLICTO DE INTERÉS .....	37
19.	VIGENCIA, CUMPLIMIENTO, REVISIÓN Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO .....	38

### 1. INTRODUCCION

El presente Código ha sido elaborado en el marco del Estatuto Social y de las Políticas Internas de Banco de Servicios Financieros S.A. a fin de dar cumplimiento a las disposiciones sobre Gobierno Societario establecidas por la Comunicación "A" 5201, modificaciones y complementarias, del Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.).

### 2. OBJETIVO

Establecer un Código de Gobierno Societario que comprenda a toda la Entidad como disciplina integral de la gestión de todos los riesgos.

Los estándares contenidos en la presente constituyen directrices generales sobre el modelo de Gobierno Societario y la Entidad se compromete a adoptar las mismas en todas sus actividades y decisiones.

### 3. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en el presente Código son aplicables al Directorio, Gerencia General y demás funcionarios, responsables y colaboradores de la Entidad y abarcan las siguientes cuestiones, de conformidad con las directrices emanadas de la Dirección:

- ▶ Estructura Societaria
- ▶ Partes relacionadas
- ▶ Órganos de Gobierno Societario
- ▶ Órganos de Control
- ▶ Política de Gestión de Riesgos
- ▶ Política de "Conozca a su Estructura"
- ▶ Transparencia, fluidez e integridad de la información
- ▶ Política de incentivos económicos al personal
- ▶ Grupos de interés de la sociedad y responsabilidad social empresaria
- ▶ Administración y resolución de controversias. Conflicto de interés
- ▶ Vigencia, cumplimiento y revisión del Código de Gobierno Societario

#### 4. MARCO REGULATORIO

- ▶ Comunicación "A" 5201 BCRA, modificatorias y complementarias.
- ▶ Ley 26.831 de Mercado de Capitales - CAPITULO V - Régimen de transparencia
- ▶ Resolución CNV 606/2012 Código de Gobierno Societario
- ▶ Ley General de Sociedades Comerciales
- ▶ Toda otra norma legal vigente aplicable sobre la materia

#### 5. CONSIDERACIONES GENERALES

##### 5.1. Breve reseña de Banco de Servicios Financieros S.A.

Banco de Servicios Financieros S.A. es una entidad financiera privada local, cuya actividad se rige por la Ley de Entidades Financieras, la Ley de Sociedades Comerciales, su Estatuto Societario, las disposiciones que le son aplicables del Código Civil y Comercial y concordantes y por todas las normas legales vigentes que rigen la actividad de intermediación financiera. Fue creada en 1998 entre Carrefour Argentina (actualmente INC S.A.) y Cetelem (actualmente BNP - Paribas Personal Finance) y ha sido autorizada por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) para operar como Banco Comercial Minorista. Si bien la Entidad está habilitada para poder realizar todas las operaciones activas y pasivas, prestación de servicios al público en general y todas las otras operaciones que por su naturaleza pertenezcan al giro de los bancos comerciales de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, su principal negocio se centra en proveer servicios financieros al Grupo Carrefour en Argentina, su principal accionista, de manera que, mediante el uso de su tarjeta de crédito y préstamos de consumo, los clientes puedan realizar compras en todos los locales Carrefour del país.

##### 5.2. Visión y Principios de la Entidad

La visión de Banco de Servicios Financieros S.A. es la de constituirse en una Entidad líder en la ejecución de mejores prácticas de Gobierno Societario, basándose en los principios de solidez, transparencia, equidad y responsabilidad social en los negocios, sustentado en los más elevados valores éticos para los clientes, inversionistas, el personal, otras partes interesadas y la comunidad en su conjunto.

### 5.3. Misión y Objetivos Estratégicos

La misión de la Entidad es la de ofrecer un medio de pago y financiación, primordialmente en los supermercados e hipermercados del Grupo Carrefour en Argentina, para la compra de cualquier producto ofrecido a la venta en dichos locales, por parte de personas físicas exclusivamente.

Como objetivos estratégicos, la Entidad se propone continuar incrementando su participación como principal proveedor de servicios financieros de su principal accionista, apoyar la cifra de venta de sus locales, fortalecer la venta de productos accesorios rentables, potenciar la oferta de crédito (tarjetas de crédito, préstamos de consumo y préstamos personales), logrando a su vez su fidelización con la empresa y asegurar la rentabilidad del negocio.

### 6. ANTECEDENTES DEL CÓDIGO

El antecedente más significativo en nuestro país es la Ley 26.831 de Mercado de Capitales - Capítulo V - Régimen de transparencia. Por otra parte, la CNV, mediante la Resolución N° 606/12, aprobó los contenidos mínimos del Código de Gobierno Societario, incorporando conceptos de buen gobierno corporativo a la gestión empresarial, bajo la forma de lineamientos o recomendaciones que buscan darle transparencia.

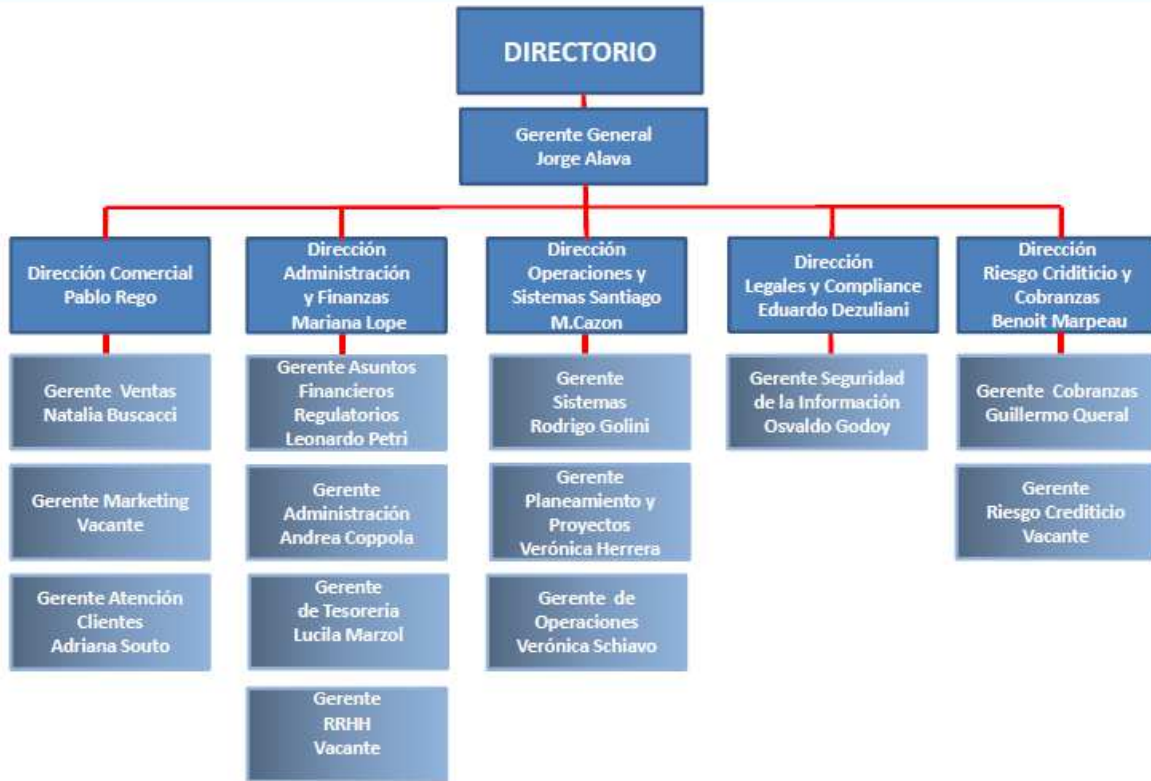
### 7. CONCEPTO Y FINALIDAD

El Gobierno Societario es un conjunto de procesos, prácticas y sistemas mediante el cual se ejerce la dirección y control de una empresa; regula las relaciones a nivel Accionistas, Directorio, Gerencia General y grupos de interés, propiciando en todas las actividades que se ejerce, la transparencia, rendición de cuentas, equidad y responsabilidad corporativa, procurando integrar los aspectos económico-financieros, sociales y ambientales.

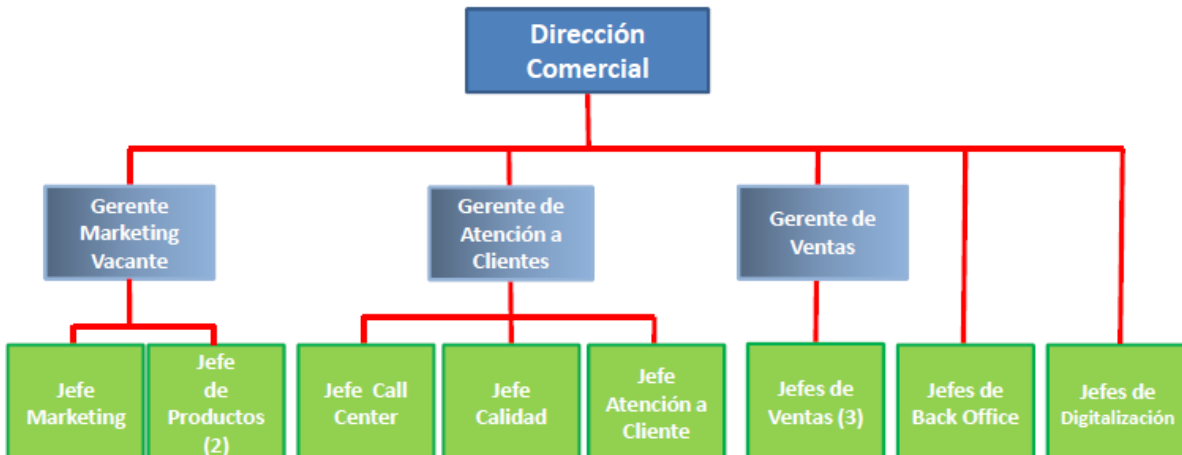
La adopción de estas buenas prácticas garantiza la confianza de los inversionistas, las partes relacionadas y la sociedad en su conjunto.

### 8. ESTRUCTURA SOCIETARIA

#### Organigrama BSF



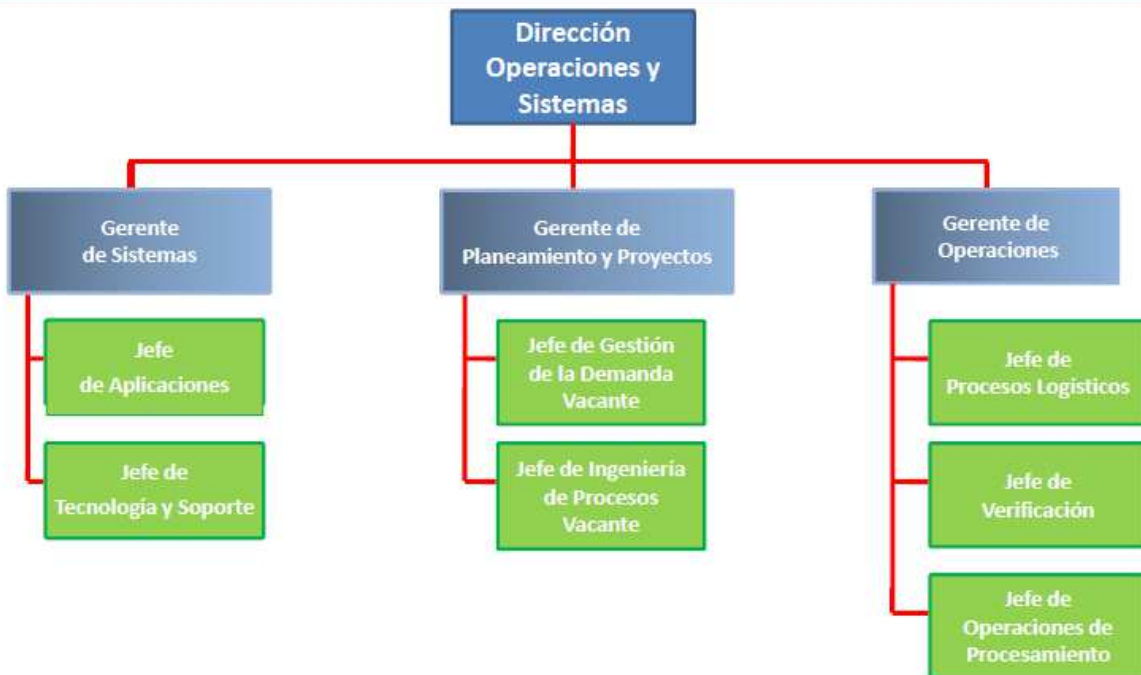
#### Dirección Comercial



### Dirección Administración y Finanzas



### Dirección Operaciones y Sistemas

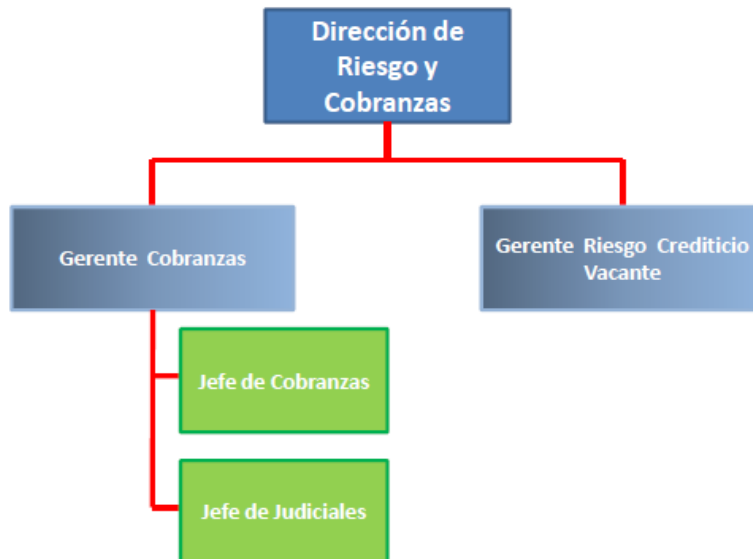




### Dirección de Legales y Compliance



### Dirección de Riesgo y Cobranzas



### Organigrama BSF



## 9. ORGANOS DE GOBIERNO SOCIETARIO

### 9.1. Asamblea de Accionistas

La composición, convocatoria, el régimen de celebración de las reuniones y los asuntos a tratar en la Asamblea de Accionistas se ajustan a lo previsto en la Ley General de Sociedades y en el Estatuto Social de la Entidad y en el acuerdo de accionistas vigente.

Las deliberaciones y acuerdos de las Asambleas se harán constar en acta, siendo ésta el fiel reflejo de lo informado y aprobado.

### 9.2. Directorio

#### 9.2.1. Composición y Designación de Directores

La administración de la Entidad está a cargo de un Directorio compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de diez directores titulares, con mandato por un ejercicio, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. La Asamblea de Accionistas podrá designar igual o menor número de directores

suplentes que directores titulares. En caso de ausencia, renuncia u otro impedimento, los directores titulares serán reemplazados automáticamente por cualquiera de los directores suplentes de la misma clase. Habiéndose agotado la posibilidad de incorporación de los suplentes designados, de corresponder, la Comisión Fiscalizadora elegirá un representante, previa consulta a la clase de acciones correspondiente, hasta que se celebre la próxima Asamblea de Accionistas o se reintegre el director reemplazado. La clase A de acciones tendrá derecho a elegir un mínimo de tres directores titulares y un máximo de seis directores titulares y la clase B tendrá derecho a elegir un mínimo de dos directores titulares y un máximo de cuatro directores titulares. Las clases A y B de acciones tendrán derecho a elegir igual o menor número de directores suplentes que directores titulares.

El Directorio debe celebrar, como mínimo, una reunión cada tres meses o con la mayor frecuencia que exijan las normas reglamentarias.

El Directorio funcionará con la presencia de la mayoría absoluta de sus miembros y adoptará sus resoluciones mediante el voto favorable de tres de sus miembros. Sin embargo, ciertos asuntos previstos en el Estatuto Social y en el Acuerdo de Accionistas vigente, requerirán la autorización del Directorio mediante el voto favorable de cuatro directores.

### **9.2.2. Separación de funciones ejecutivas y de dirección**

Conforme a lo establecido por la Com. "A" 6475 del B.C.R.A., modificatorias y complementarias, deberá existir separación entre las funciones ejecutivas y las de dirección en función del grupo en que resulte encuadrada la entidad financiera. De acuerdo a la clasificación que dicho organismo establece, Banco de Servicios Financieros S.A. se encuentra encuadrada dentro del Grupo B de entidades financieras, por lo que podrá optar por separar o no las funciones ejecutivas de las de dirección. Actualmente los Directores representantes de la Clase A de acciones, además de las funciones atribuibles a su cargo, cumplen funciones ejecutivas en la Entidad.

### **9.2.3. Funciones y Responsabilidades**

Serán complementarias a las funciones establecidas en el Estatuto Social las siguientes funciones y responsabilidades del Directorio:

- Planificar, organizar, dirigir, seguir y controlar las actividades generales de todos los departamentos del Banco,
- Velar por los objetivos estratégicos y valores organizacionales,
- Establecer un sistema de control interno efectivo,

- Revisar regularmente junto con los auditores internos, los resultados que surjan del monitoreo del control interno,
- Revisar junto con el Gerente General, las políticas y procedimientos y monitorear el cumplimiento de los objetivos societarios,
- Formar a la Gerencia General en la implementación de los procedimientos de gestión de riesgos, sus procesos y controles,
- Establecer estándares de desempeño para la Gerencia General, en concordancia con los objetivos y estrategias de la Entidad,
- Monitorear la gestión de la Gerencia General y su consistencia con las políticas definidas,
- Evaluar y efectuar un seguimiento regular de los procedimientos de gestión de riesgos,
- Velar por la liquidez y solvencia de la entidad financiera,
- Monitorear el perfil de riesgo de la Entidad,
- Salvaguardar la existencia de conflictos de intereses,
- Tomar responsabilidades por las actividades delegadas en terceros asegurándose de que se practique una “debida diligencia” para seleccionar a los prestadores y que dicha delegación no perjudique a los clientes ni la seguridad de las operaciones de la Entidad,
- Mantener vigentes los planes de contingencia,
- Comprometer su tiempo y la dedicación necesarios para cumplir con sus responsabilidades,
- Mantener un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que la entidad crece en tamaño y complejidad,
- Promover la capacitación y desarrollo de los ejecutivos,
- Ser diligente en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos,
- Revisar la utilización efectiva del trabajo llevado a cabo por las auditorías interna y externa y las funciones relacionadas con el sistema de control interno,
- Recibir las copias de los informes de Auditoría Interna y Externa que afecten las actividades que se encuentran a su cargo, analizar las deficiencias y poner en marcha su solución.
- Establecer, aprobar, y revisar periódicamente la estrategia de gestión de riesgo.
- Definir un adecuado marco (eficaz, viable, y consistente) debidamente documentado para la gestión integral del riesgo.
- Realizar las autoevaluaciones por su gestión de forma anual.

### 9.2.4. Retribución de los Directores

Las políticas y prácticas de retribución son consistentes con su cultura, con sus objetivos de largo plazo, estrategia y ambiente de control.

### 9.2.5. Plan de Sucesión

Si bien la normativa vigente establece como buena práctica de gobierno la definición de un plan de sucesión para la selección y reemplazo de los principales ejecutivos, en la Entidad no hay planes de sucesión de Gerentes de Primera Línea formalizados dada la dimensión, complejidad e importancia económica de la entidad pero se ha comenzado a desarrollar, bajo la supervisión de miembros del Directorio, reuniones de evaluación de potencial de los empleados que podrían considerarse en planes de sucesión. Se formularán dichas políticas en función del desarrollo y crecimiento de la entidad y se someterán a la aprobación del Directorio

## 9.3. Gerencia General

Serán complementarias a las funciones establecidas en el Manual de la Organización las siguientes funciones y responsabilidades de la Gerencia General:

- Conocer acabadamente la estructura operativa de la Entidad y dirigir la gestión general de la misma,
- Implementar el sistema de control interno aprobado por el Directorio y monitorear su efectividad, reportando periódicamente sobre el cumplimiento de los objetivos,
- Implementar las políticas, procesos y procedimientos necesarios para gestionar las operaciones y riesgos en forma prudente,
- Monitorear y asegurar que las actividades llevadas a cabo por la Entidad sean consistentes con la estrategia del negocio, las políticas aprobadas por el Directorio y los riesgos a asumir,
- Suministrar al Directorio información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión operativa y de riesgos y analizar si las responsabilidades asignadas se cumplen efectivamente,
- Monitorear las tareas llevadas a cabo por los gerentes y responsables de las distintas áreas de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por el Directorio,
- Asignar responsabilidades al personal,
- Establecer una estructura gerencial que fomente la asunción de responsabilidades,
- Utilizar efectivamente el trabajo llevado a cabo por las auditorías interna y externa y las funciones relacionadas con el sistema de control interno,
- Definición y cumplimiento sobre la Gestión Integral de Riesgos (Estrategia).

### 9.4. Comités

#### 9.4.1. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría se encuentra integrado por tres miembros, dos de ellos miembros del Directorio y el tercero, el responsable de la labor de Auditoría Interna de la Entidad, cuyo servicio actualmente se encuentra tercerizado. Los citados directivos permanecerán en sus funciones por un período mínimo de dos (2) años (y siempre que su mandato no expire antes) y un máximo de tres (3) años. El lapso de su permanencia en dicha función no deberá ser coincidente, de tal manera que siempre el Comité se encuentre integrado por un directivo con experiencia en la materia.

El Comité actuará en todo lo relacionado con las actividades desarrolladas por Banco de Servicios Financieros S.A. Todos los miembros del Comité cuentan con el tiempo disponible, el escepticismo profesional y el conocimiento práctico en finanzas, contabilidad y control interno, los cuales son necesarios para llevar a cabo efectivamente su función.

Se prevé que el Comité se reúna cada mes y cuando su Presidente lo convoque, asimismo, podrá invitar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de los temas en particular, a los efectos de optimizar su funcionamiento.

Para poder sesionar el Comité se requerirá la presencia de por lo menos dos de sus integrantes.

Como resultado de dichas reuniones se elaborará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran un seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en el Libro de Comité de Auditoría habilitado al efecto, y será enviada al Directorio para su toma de conocimiento en la primera reunión posterior de dicho órgano.

#### Funciones y Responsabilidades

- Vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno definidos en la Entidad a través de su evaluación periódica.
- Contribuir a la mejora de la efectividad de los controles internos, a través del seguimiento de las recomendaciones efectuadas por los auditores y vigilando el cumplimiento de las normas del BCRA.
- Tomar conocimiento del planeamiento de la Auditoría Externa. En caso de existir comentarios en relación con la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría a efectuar, el Comité deberá manifestarlo en dicha ocasión.
- Revisar y aprobar el programa de trabajo anual del área de Auditoría Interna de la entidad, a realizarse de acuerdo con la presente normativa, así como su grado de cumplimiento.
- Revisar los informes emitidos por la Auditoría Interna de acuerdo con lo dispuesto en las presentes normas.
- Considerar las observaciones de los Auditores Externos e Internos sobre las debilidades de control interno encontradas durante la realización de sus tareas, así como las acciones correctivas implementadas por la Gerencia General, tendientes a regularizar o minimizar esas debilidades.

- Tomar conocimiento de los resultados obtenidos por la Sindicatura, Consejo de Vigilancia o Comisión Fiscalizadora de la entidad en la realización de sus tareas, según surja de sus respectivos informes.
- Mantener comunicación constante con los funcionarios de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias responsables del control de la entidad, a fin de conocer sus inquietudes, los problemas detectados en las inspecciones actuantes en la entidad, así como el monitoreo de las acciones llevadas a cabo para su solución.
- Tomar conocimiento de los Estados Contables anuales, trimestrales y los informes del Auditor Externo emitidos sobre éstos, así como toda la información contable relevante.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los Auditores Externos.

### **9.4.2. Comité de Prevención de Lavado de de activos, financiamiento del terrorismo.**

Este Comité se encuentra integrado por dos (2) miembros del Directorio, uno de los cuales es el Oficial de Cumplimiento Titular, y el otro Director de Legales y Compliance y Oficial de Cumplimiento Suplente, participando del mismo el Director de Riesgo Crediticio y Cobranzas, la Directora de Administración y Finanzas y Director de Sistemas y Operaciones.

Los funcionarios que integran el Comité serán designados por el Directorio de la Entidad en tiempo y forma.

El Comité actuará en todo lo relacionado con las actividades desarrolladas por el Banco de Servicios Financieros S.A. a luz de la normativa aplicable a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas. Será el encargado de planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas de la Entidad que fuera aprobado por el Directorio de la misma. A su vez, deberá observar el marco legal y regulatorio vigente en la materia.

Se prevé que el Comité se reúna en forma trimestral y cuando lo convoque su Presidente, asimismo, podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Para poder sesionar el Comité se requerirá la presencia de por lo menos dos de sus integrantes.

Como resultado de dichas reuniones se elaborará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran un seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en el Libro de Comité de Control y Prevención de Lavado de Activos y será enviada al Directorio para su toma de conocimiento.

### **Funciones y Responsabilidades**

- Planificar, coordinar y velar por el cumplimiento las políticas que en la materia establezca el Directorio.

- Proponer y/o aprobar los procedimientos y controles en materia de prevención del lavado de Activos propuestos por el Oficial de Cumplimiento o el funcionario a quien este delegue sus funciones.
- Analizar las consultas elevadas por los sectores operativos al Oficial de Cumplimiento o funcionario a quien este delegue sus funciones, sobre operaciones que puedan presentar riesgos para el Banco a fin de decidir los cursos de acción a seguir.
- Analizar los casos de operaciones que probablemente puedan considerarse como inusuales o sospechosas y determinar la procedencia de su reporte a las autoridades competentes.
- Hacer el seguimiento de los informes presentados por el Oficial de Cumplimiento o por funcionario a quien este delegue sus funciones.
- Efectuar el seguimiento del cumplimiento de la normativa de los sectores involucrados.
- Informar al Directorio del nivel de cumplimiento de las políticas de prevención del lavado de Activos y de aquellas situaciones que pudieran afectar al Banco.
- Coordinar las tareas con las estructuras propias del Banco que inciden en la prevención del Activos de dinero, tales como: el Oficial de Cumplimiento, Auditoría interna, Auditoría externa.
- Tomar conocimiento de los informes que efectúe la auditoría interna y externa y efectuar el seguimiento de las acciones correctivas de las deficiencias de control detectadas.
- Tomar conocimiento de las consultas y requerimientos específicos de las autoridades competentes (BCRA, UIF, etc.) y supervisar las respuestas a los mismos.
- Efectuar el seguimiento de los Informes de las inspecciones de las autoridades de control.
- Aprobar la política de sensibilización y capacitación del personal.
- Implementación, modificación, seguimiento y control de los procedimientos internos de la entidad para asegurar el efectivo cumplimiento de las disposiciones de los Entes reguladores, y aquellas que surjan del Manual de Prevención de Lavado de Activos.
- Designación de las personas encargadas de realizar los procedimientos y generar la información, a los efectos de cumplimentar lo establecido por las normas dictadas por el BCRA y la UIF y las Leyes sancionadas por el Gobierno Nacional.
- Coordinar y centralizar todas las medidas que se adopten en relación con las disposiciones emanadas del BCRA y de la UIF, así como también difundir a todas las unidades funcionales participantes en los procesos operativos, las disposiciones vigentes en la materia y los procedimientos internos que se implementen sobre el tema.
- Elaborar programas contra el Lavado de Activos, que incluyan como mínimo, el diseño de políticas, procedimientos y controles internos, así como planes permanentes de capacitación al personal; y una función de auditoría para probar el sistema, adecuada a la envergadura de la entidad y al volumen de su operatoria.
- Tomar conocimiento de las modificaciones e incorporaciones al listado de países de alto Riesgo y no cooperantes, elevados por el Oficial de Cumplimiento, dando especial atención



al riesgo que implican las relaciones comerciales y Operaciones relacionadas con los mismos.

- Llevar registro de aquellas Operaciones Inusuales que, luego del análisis respectivo, no fueron determinadas como Operaciones Sospechosas.
- Establecer y verificar las políticas y procedimientos a implementar para identificar a las PEP.

### **9.4.3. Comité de Tecnología Informática**

En virtud de la Comunicación "A" 4609 del BCRA, modificatorias y complementarias, la Entidad ha constituido un Comité de Sistemas integrado por un Director Titular, el Director de Operaciones y Sistemas y el Gerente de Seguridad Informática.

Este Comité actúa como grupo de análisis, opinión y aprobación de los temas relacionados con las políticas, objetivos y planificación de sistemas de la compañía y la verificación de la evolución de los planes y del comportamiento informático de la entidad.

Se prevé que el Comité se reúna en forma trimestral y cuando lo convoque su Presidente. Asimismo, el Comité podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Para poder sesionar el Comité se requerirá la presencia de al menos dos de sus integrantes.

Como resultado de dichas reuniones se elaborará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran un seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en el Libro de Comité de Sistemas y será enviada al Directorio para su toma de conocimiento.

### **Funciones y Responsabilidades**

- Aprobar formalmente y hacer públicas las políticas, normas, procedimientos, estándares y demás definiciones en lo que respecta a seguridad informática y sistemas, así como también sus posteriores modificaciones significativas, en cumplimiento a los lineamientos de la Com. "A"4609 del BCRA, modificatorias y complementarias.
- Definir las estrategias de la Entidad sobre temas específicos de seguridad informática y sistemas que garanticen un adecuado ambiente general de seguridad y control,
- Plantear, analizar y aprobar proyectos relacionados con necesidades específicas a ser soportadas por los sistemas, en especial en aquellos temas relacionados con lanzamientos de nuevos productos, definición de nuevas líneas de negocio, seguimiento de objetivos estratégicos, etc.
- Vigilar el adecuado funcionamiento del entorno de Tecnología Informática y contribuir a la mejora de la efectividad del mismo,
- Aprobar el plan estratégico y el plan anual de sistemas conjuntamente con el presupuesto,
- Aprobar el plan de continuidad de negocio,

- 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, el Comité deberá manifestarlos en reunión.
- Evaluar en forma periódica el plan mencionado precedentemente y revisar su grado de cumplimiento.
- 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 Gerencia General, de acciones correctivas tendientes a regularizar o minimizar las debilidades observadas.
- 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.
- Realizar reuniones periódicas ante necesidades puntuales en relación a la seguridad informática ante casos específicos en que se considere que la seguridad de los recursos informáticos se encuentra comprometida.

#### **9.4.4. Comité de Riesgo Operacional**

El Comité se encuentra integrado por el Gerente General, el Responsable de Riesgo Operacional y el Director de Legales y Compliance.

Se podrán incorporar al Comité a aquellos funcionarios cuya participación sea recomendable a los efectos del mejor funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgo Operacional.

El Comité de Riesgo Operacional podrá modificar la composición del mismo en función de los cambios que ocurran en la estructura funcional de la Entidad.

Este Comité tiene como objetivo observar, de manera independiente, la gestión del riesgo operacional de la Entidad y alertar al Responsable sobre la administración de los mismos. El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos.

Se prevé que el Comité de Riesgo Operacional se reúna con una frecuencia mínima trimestral, asimismo podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Luego de cada reunión, el Comité labrará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran su seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en un libro especial habilitado a tal efecto, la cual será firmada por los participantes y será enviada al Directorio para su toma de conocimiento

### Funciones y Responsabilidades

- Planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Riesgo Operacional de la entidad que fuera aprobado por el Directorio de la misma. A su vez, deberá observar el marco legal y regulatorio vigente en la materia,
- Acompañar y asesorar al Responsable de riesgos operacionales en sus tareas y decisiones,
- Definir los riesgos deseados, tal que se mantenga dentro del apetito de riesgos, y los planes de acción para restringir la brecha entre los riesgos reales y deseados,
- Definir los indicadores clave de riesgos,
- Revisar, aprobar y elevar al Directorio las políticas, normas y procedimientos definidos para la Gestión de Riesgos Operacionales,
- Evaluar la incorporación de nuevos Indicadores Clave de Riesgos propuestos por los Responsables y por el Responsable de Riesgo Operacional, y elevarlos a consideración del Directorio,
- Mantener una fluida relación y comunicación con el resto de los Comités,
- Solicitar a los Comités, cuando lo crea necesario, el envío de informes y/o reportes, como así también la implementación de acciones definidas, en lo que respecta a la gestión de riesgo operacional,
- Efectuar sugerencias para mejorar la efectividad de los controles establecidos siempre que lo considere necesario,
- Tomar conocimiento de normativa y regulaciones relacionadas, y comunicarlas en caso de ser necesario,
- Monitorear y controlar los procesos relacionados con la gestión de riesgos operacionales de la Entidad,
- Analizar y elevar al Directorio las modificaciones a las políticas de riesgos, según recomendación del Gerente General.
- Involucramiento en la Gestión Integral de Riesgos.

#### 9.4.5. Comité de Riesgo Crediticio

Este Comité se encuentra integrado por el Presidente y Gerente General, el Director de Riesgo Crediticio y Cobranza, el Director de Administración y Finanzas, el Director Comercial y el Gerente de Cobranzas de la Entidad y tiene como objetivo observar y analizar, de manera independiente, la gestión del riesgo de crédito de la Entidad y alertar al Responsable sobre la administración de los mismos.

Se prevé que el Comité de Riesgo Crediticio se reúna con una frecuencia mínima mensual, asimismo podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Para poder sesionar el Comité se requerirá la presencia de al menos dos de sus integrantes.

Luego de cada reunión, el Comité labrará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran su seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en un libro especial habilitado a tal efecto, la cual será firmada por los dos integrantes del Comité.

### **Funciones y Responsabilidades**

- Acompañar y asesorar al Responsable de riesgos en sus tareas y decisiones,
- Participar en la definición de la política crediticia de la Entidad,
- Participar en la definición de la política de gestión de cobranzas de la Entidad,
- Evaluar permanentemente la gestión del riesgo crediticio de la Entidad,
- Evaluar permanentemente la gestión de recupero de deudas con atrasos de la Entidad,
- Someter a evaluación la performance de cada uno de los estudios externos que formen parte del proceso de recupero de cartera impaga, requiriendo a tales efectos, la información que se considere oportuna,
- Definir los procesos y sinergias relacionados con la gestión de riesgo crediticio y de cobranzas de la Entidad,
- Supervisión de la gestión de Cobranzas de la Entidad,
- Analizar los Reportes de Riesgo Crediticio,
- Colaborar con el Área de Riesgo de Crédito y con los responsables de las áreas de negocio, al entendimiento de los perfiles de riesgo/rentabilidad para la cartera de créditos,
- Establecer las condiciones de riesgo a considerar de acuerdo a las acciones comerciales a implementar. Posteriormente evaluar los resultados y efectos de las mismas desde el punto de vista del riesgo crediticio,
- Plantear acciones que permitan optimizar los productos financieros que el Banco comercializa.
- Involucramiento en la Gestión Integral de Riesgos.

#### **9.4.6. Comité de Gestión Integral de Riesgo**

Este Comité se encuentra integrado por el Gerente General, el Director Comercial, la Directora de Administración y Finanzas, el Director de Riesgo Crediticio y Cobranzas, el Director de Operaciones y Sistemas y el Director de Legales de Compliance. Tiene como objetivo evaluar e

implementar sistemas de información que se utilicen dentro del área de Riesgos, brindando constante capacitación a todos los miembros de la unidad y finalmente asegurar que cada sector cumpla con las políticas actualizadas y definidas institucionalmente

Se podrán incorporar al Comité a aquellos funcionarios cuya participación sea recomendable a los efectos del mejor funcionamiento del comité.

Se prevé que el Comité de GIR se reúna con una frecuencia mínima trimestral, asimismo podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Luego de cada reunión, el Comité labrará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran su seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en un libro especial habilitado a tal efecto, la cual será firmada por los integrantes del Comité.

### **Funciones y Responsabilidades**

- Definir las metodologías de modelos y parámetros de proyección de capital para cada tipo de riesgo de la entidad.
- Revisión y aprobación formal de los cálculos del capital económico.
- Revisión y aprobación de posibles planes de contingencias resultantes de las pruebas de estrés realizadas.
- Garantizar que los sectores puedan cumplir con sus funciones adecuadamente brindándole las herramientas correctas.
- Garantizar el efectivo cumplimiento de las políticas y procedimientos aprobados.
- Tomar conocimiento y hacer cumplir las normativas y regulaciones relacionadas del BCRA.

### **9.4.7. Comité de Protección del Usuario de Servicios Financieros**

Este Comité se encuentra integrado por el Presidente y Gerente General, el Director Comercial, el Director de Legales y Compliance, el Director de Sistemas y Operaciones, el Responsable Titular de Atención al Cliente, la Jefa de Compliance y Riesgo Operacional y el Gerente de Asuntos Regulatorios Financieros, pudiendo invitar a todos aquellos funcionarios cuya participación se considere necesaria y/o conveniente.

Se podrán incorporar al Comité a aquellos funcionarios cuya participación sea recomendable a los efectos del mejor funcionamiento del comité.

Se prevé que el Comité de PUSF se reúna con una frecuencia mínima trimestral, asimismo podrá convocar a sus reuniones a los funcionarios que considere adecuados para el tratamiento de temas en particular.

Luego de cada reunión, el Comité labrará un acta con el detalle de los temas tratados en cada reunión, así como los puntos que requieran su seguimiento posterior. Dicha acta será transcrita en un libro especial habilitado a tal efecto, la cual será firmada por los integrantes del Comité.

### Funciones y Responsabilidades

- Vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros según las disposiciones establecidas en estas normas y aquellas que regulan las operatorias que involucran las prestaciones a usuarios de servicios financieros.
- 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 y/o funcionarios a cargo de las siguientes cuestiones: cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales.
- Proponer al Directorio o autoridad equivalente a los funcionarios para el desempeño de la función de Responsable de atención al usuario de servicios financieros.
- 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 esta normativa y las previsiones que resulten de las normas de fondo aplicables.
- Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos.
- 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.
- Evaluar los informes emitidos por la auditoría interna, la auditoría externa y las observaciones e indicaciones comunicadas por la SEFYC 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.
- Velar por el cumplimiento de los requerimientos informativos del Banco Central de la República Argentina que son materia de su incumbencia.
- Elevar al Directorio o autoridad equivalente, 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.

## 10. ORGANOS DE CONTROL

### 10.1. Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna se encuentra tercerizada a través de una consultora externa con excelente prestigio tanto en el ámbito local como internacional, siendo la encargada ésta de realizar dichas tareas y de mantener informada a la Dirección.

### Funciones y Responsabilidades

- Evaluar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de Control Interno definidos por la Entidad y aplicar sugerencias para mejorar la efectividad de los mismos.
- Considerar las Observaciones detectadas por los Auditores Externos sobre las debilidades de Control Interno y efectuar recomendación para la corrección de las mismas.
- Considerar las acciones correctivas Instrumentadas por la Gerencia General, tendientes a regularizar o minimizar las citadas debilidades.
- Tomar conocimiento de los resultados de la Comisión Fiscalizadora
- Realizar el análisis de los riesgos inherentes del negocio como base para la confección de los planes de auditoría.
- Planificación, elaboración, ejecución, análisis de los desvíos y actualización del Plan Anual de Auditoría.
- Coordinar y supervisar las actividades de control desarrolladas por terceros, si es que existiera el caso.
- Controlar el cumplimiento de los requerimientos normativos respecto a Auditoría Interna.
- Efectuar la revisión de los controles de la Entidad función de los lineamientos de Comunicación "A" 5042 y complementarias del BCRA
- Validar que la Entidad se encuentre cumpliendo con la normativa vigente del BCRA
- Mantener continuo contacto y complementar las tareas con la Auditoría Externa.
- Obtener periódicamente constancia del cumplimiento de las normas de independencia por parte de Auditoría Externa.
- Ejecutar investigaciones especiales tendientes a la detección de posibles fraudes, situaciones de hechos relacionados con el lavado de dinero, irregularidades o ilícitos.
- Detectar y comunicar oportunidades de mejora en los procesos relacionadas con el control interno.
- Revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera, operativa y de los medios utilizados para identificar, evaluar, clasificar y comunicar dicha información.
- Revisar las operaciones o programas para verificar si los resultados están de acuerdo con los objetivos y metas establecidas, y si las operaciones o programas se llevan a cabo en la forma prevista.
- Revisar los sistemas establecidos para asegurar que estén de acuerdo con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que pudieran tener efecto significativo en las operaciones e informes, determinando si la organización los está aplicando

- Verificar el adecuado cumplimiento de las normas vigentes del BCRA y UIF en materia de Prevención de Lavado de Dinero.
- Revisar periódicamente los procesos de gestión y sistemas de medición de los riesgos.
- Mantener comunicación constante con los funcionarios de la Superintendencia de Entidades **Financieras** y Cambiarias responsables del control de la Entidad

### **Código de Ética de Auditoría Interna**

Se transcribe el código de ética de la auditoría interna que fue aprobado tanto por el Comité de Auditoría Interna como el Directorio de la Entidad.

#### **INTRODUCCIÓN**

El propósito de este Código es enunciar las normas y principios que deben inspirar la conducta y actividad de los integrantes del equipo de la Auditoría Interna. Dichas normas y principios tienen su fundamento en la Misión y Funciones del Área y en la responsabilidad de sus integrantes para con la Entidad.

Constituyen una guía necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la Entidad y con los Auditados. En virtud de esa responsabilidad, y de sus obligaciones emergentes, los integrantes del equipo de la Auditoría deben realizar los mayores esfuerzos para mejorar continuamente su idoneidad y la calidad de su actuación, contribuyendo al progreso y prestigio de la actividad de Auditoría Interna, a mejorar los procesos y sistemas de la organización, así como agregar valor a la labor de la Auditoría Interna.

Lo establecido en este Código no excluye otros principios y normas que conforman un digno y correcto comportamiento del equipo de la Auditoría Interna de Banco de Servicios Financieros S.A.

La ausencia de disposiciones expresas no debe interpretarse como admisión de actos o prácticas no compatibles con la vigencia de los principios y reglas de conducta enunciados, ni debe considerarse que proporcione impunidad. Por el contrario, confrontados los integrantes de la Auditoría Interna con situaciones que pongan en tela de juicio, real o aparente, los principios y reglas de conductas por este Código establecidos, deben conducirse de una manera que resulte coherente con el espíritu de este texto.

El Código de Ética de la Auditoría Interna rige para todos los integrantes del equipo de Auditoría Interna.

#### **CÓDIGO DE ÉTICA**

El Código de Ética de la Auditoría Interna de Banco de Servicios Financieros S.A. es una serie de Principios Relevantes y Reglas de Conductas para el ejercicio de la actividad de Auditoría Interna, que describen el comportamiento que se espera de los integrantes.

El objetivo es promover una cultura ética dentro de la Auditoría Interna de Banco de Servicios Financieros S.A. y ser un referente formal e institucional para la conducta personal y profesional de todos sus integrantes, independientemente del cargo o función que ocupen, de forma tal que se convierta en un patrón para las conductas y comportamientos esperados tanto en las relaciones internas como con quienes interactúa (Auditados).

La existencia del presente Código pretende ser un marco de guía y referencia, es decir, directrices generales del deber ser de los integrantes de la Auditoría Interna de Banco de Servicios Financieros S.A.

Estos principios y reglas de conducta nos permitirán mantener la confianza depositada por la Dirección, por el Comité de Auditoría, por el personal de la Entidad, así como el reconocimiento de nuestros auditados.

Los integrantes de la Auditoría promueven la difusión y comprensión de estos principios, alentando su cumplimiento.



Es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la Auditoría Interna conocer y cumplir con este Código.

La buena reputación de la actividad de Auditoría Interna es uno de sus activos más importantes. Que esto sea así depende de todos y de cada uno de sus integrantes.

### **DEFINICIÓN DE ÉTICA**

La Ética está vinculada a la moral y establece lo que es permitido en relación a una acción o a una decisión. La Ética se define como la disciplina que analiza, estudia e identifica qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a los distintos ámbitos de los individuos.

La moral son las reglas y normas por las que se rige la conducta de un individuo.

Como base de las acciones esperadas de los Auditores Internos, los principios fundamentales que rigen el ejercicio profesional son:

- Integridad;
- Objetividad;
- Confidencialidad;
- Competencia.

### **PRINCIPIOS RELEVANTES PARA LA PROFESIÓN Y PRÁCTICA DE LA AUDITORIA INTERNA**

#### **INTEGRIDAD**

La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.

#### **OBJETIVIDAD**

Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los Auditores Internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.

#### **CONFIDENCIALIDAD**

Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que utilizan y reciben, y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo. Deberán guardar secreto, incluso luego de cesar en las funciones, de la totalidad de las informaciones adquiridas en el desempeño de su actividad específica.

#### **COMPETENCIA**

Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

REGLAS DE CONDUCTA para los auditores internos

#### **INTEGRIDAD**

Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, respetando las leyes y normativa interna.

No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de Auditoría Interna o de la Entidad.

Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la Organización.

#### **OBJETIVIDAD**

No participarán en actividades o relaciones que puedan perjudicar en forma real o aparente su evaluación imparcial.

Evitarán situaciones que puedan crear conflictos de intereses.

Comunicarán la totalidad de los hallazgos con efectos en el informe de revisión.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Serán prudentes en el uso y protección de la documentación y de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.

No utilizarán información para lucro personal o de alguna manera que fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

### **COMPETENCIA**

Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales posean suficientemente conocimiento, aptitud y experiencia.

Desempeñarán los servicios de Auditoría Interna conforme a las Normas de Práctica Profesional de Auditoría Interna.

Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Corresponderá la aplicación del presente Código a la totalidad de los integrantes del equipo de Auditoría Interna del Banco de Servicios Financieros S.A.

Es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la Auditoría Interna conocer y cumplir con el mismo.

### **DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoramiento / consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de nuestra organización. Colabora en el logro de sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

### **MISIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

La Misión de la Auditoría Interna es conducir la evaluación y el monitoreo del control interno de Banco de Servicios Financieros S.A.

### **AUDITOR**

El auditor es la persona capacitada y experimentada designada por la autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados del ambiente de control de Banco de Servicios Financieros S.A.

### **INCUMPLIMIENTOS Y ACCIONES DISCIPLINARIAS**

Será función del Comité de Auditoría analizar los incumplimientos que pudieran producirse respecto a los estándares éticos establecidos por este Código, y, en caso de proceder, indicará las acciones a seguir contemplando para ello lo establecido por el Reglamento Interno del Comité de Auditoría de Banco de Servicios Financieros S.A.

De la misma manera, tendrá la función de esclarecer e interpretar los preceptos contenidos en este código, para lo cual, podrá dar intervención a distintas áreas a su cargo.

### **FALTAS A ESTE CÓDIGO DE ÉTICA**

Son faltas contrarias a la Ética, aquellos actos cuyos resultados lesionen la reputación de la actividad de Auditoría Interna y la práctica profesional, a saber, entre otros, los siguientes cuya enumeración no reviste carácter taxativo:

- a) Ejecutar de mala fe actos reñidos con el buen ejercicio de la actividad de Auditoría Interna e incurrir en omisiones culposas;
- b) Ejecutar en el ejercicio profesional acciones que entrañen malicia o dolo, o que sean contrarias al Código de Ética;

- c) Opinar sobre documentos que no hayan sido estudiados o supervisados adecuadamente, así como alterar, omitir y/o modificar documentación respaldatoria de los trabajos efectuados;
- d) Actuar o comprometerse en cualquier forma o práctica que tienda a desacreditar la actividad de Auditoría Interna;
- f) Efectuar en sus informes citas tendenciosamente incompetentes o contrarias a la verdad;
- g) Actuar con irresponsabilidad profesional, sea por negligencia, impericia o imprudencia en el ejercicio de la profesión;
- i) Divulgar datos reservados de carácter técnico y/o confidencial tanto de la Entidad, como de la Auditoría Interna;
- m) Realizar acciones intencionales que contraríen los objetivos y los reglamentos de la Entidad, utilizando incorrectamente los recursos disponibles tanto en la Auditoría Interna como en el Banco de Servicios Financieros S.A.

### 10.2. Auditoría Externa

A fin de efectuar esta tarea con los más altos estándares de calidad, la Entidad ha decidido confiar esta tarea a una firma externa de profesionales de uno de los estudios más reconocidos y prestigiosos a nivel internacional y monitorea que su labor cumpla con los estándares profesionales para esta Auditoría.

#### Funciones y Responsabilidades

- Proporcionar a la Dirección y a los accionistas de la Entidad una opinión sobre los estados financieros por una autoridad independiente e imparcial,
- Evaluar los procesos de control interno relacionados con la información de los estados financieros, ejerciendo debida diligencia profesional,
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros,
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia,
- Proporcionar procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operatoria de una empresa.

Tanto la Auditoría Interna como Externa tienen acceso irrestricto a todas las áreas y a toda la información que requieran para dar cumplimiento a su labor en forma eficaz.

El Directorio reconoce la importancia de los procesos de auditoría y control interno y lo comunica a toda la Entidad. Las observaciones y recomendaciones son transmitidas oportunamente a cada Gerencia involucrada a fin de que tomen conocimiento de los problemas y puedan corregirlos o puedan implementar las mejoras rápidamente.

### 10.3. Controles Internos

El Control Interno se define ampliamente como un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia General y otros funcionarios de la Entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficacia de las operaciones.

- Confiabilidad de la información contable.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por su parte, la Entidad define al sistema de control interno como un conjunto coordinado de métodos y procedimientos adoptados para verificar la exactitud y confiabilidad de la información, promover la eficiencia operativa, salvaguardar los activos y alentar la adhesión a las políticas emanadas de la Dirección.

El control interno si bien es un proceso que parte de la Dirección, su cumplimiento es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de la organización.

La Entidad cuenta con una adecuada estructura de control interno. La administración está a cargo del Presidente, Vicepresidente, el Gerente General y otros dos Directores titulares, siendo los responsables por todas las funciones y actividades del Banco, ya sea a nivel gerencial, operativo o administrativo, contando siempre con el apoyo de los integrantes de la Dirección y estructura de sus accionistas. La presencia de los Directores en las operaciones y el monitoreo permanente del negocio hace que el marco de control con el que cuenta la Entidad, sea de amplia confiabilidad. Asimismo, todos los negocios, préstamos y financiaciones están sujetos a una continua revisión y análisis de viabilidad, en consonancia con las regulaciones vigentes, con líneas de crédito aprobadas y de acuerdo con los principios generales y las directrices de la Dirección.

El Banco cuenta además, con una estructura de Comités especializados que sirven para el control y monitoreo de las operaciones y dan soporte a las decisiones del Directorio y la Gerencia General.

## 11. COMISIONES DE TRABAJO

### 11.1. Disciplina de Mercado

El objetivo principal de esta comisión de trabajo es definir y validar las políticas y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de información regulados por el B.C.R.A.

Esta comisión está integrada por la Directora de Administración y Finanzas, el Director de Legales y Compliance, el Director de Riesgo Crediticio y Cobranzas, el Gerente de Asuntos Financieros Regulatorios y la jefa de Compliance.

#### Funciones y Responsabilidades:

- Revisar la información cualitativa regulada por la normativa del BCRA con cada una de las áreas a la cuales les corresponde la información que deberá ser publicada.
- Elevar al Directorio para su consideración y aprobación la información.
- Asegurar transparencia en la gestión de la Entidad, en la medición de sus riesgos, así como de la adecuación de su capital.

### 11.2. Ética y Cumplimiento

El objetivo principal de esta comisión de trabajo es revisar y aprobar las políticas de ética y cumplimiento y evaluar la gestión del Directorio.

Esta comisión está integrada por tres Directores Titulares, dos de los cuales son el Gerente General y el Director de Legales y Compliance.

### **Funciones y Responsabilidades:**

- Revisar y aprobar las políticas de ética y cumplimiento de la entidad
- Evaluar la gestión del Directorio y la renovación y sustitución de las Gerencias
- Revisar y aprobar los sistemas que aseguren que la entidad cuenta con medios adecuados para promover la toma de decisiones apropiadas y el cumplimiento de las regulaciones internas y externas.

## **12. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS**

Banco de Servicios Financieros S.A. ha decidido implementar las disposiciones establecidas en la Com. "A" 5398 y complementarias del B.C.R.A. referida a "lineamientos para la gestión de riesgos en entidades financieras", alineada a los principios y políticas de la Entidad.

Se entiende por Gestión de Riesgos a la estrategia diseñada por la Dirección para identificar, analizar, evaluar, medir, monitorear y comunicar eventos potenciales que puedan afectar a una actividad, función o proceso dentro de la Entidad, gestionar sus implicancias dentro del rango de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de los objetivos.

### **12.1. Identificación de los riesgos definidos como significativos por la Dirección**

Los riesgos identificados y definidos como significativos por la Dirección son los siguientes:

- **Riesgo crediticio:** Posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que un deudor o contraparte hace de sus obligaciones contractuales.
- **Riesgo de liquidez:** Posibilidad de que la Entidad no pueda cumplir de manera eficiente con los flujos de fondos esperados e inesperados, corrientes y futuros y con las garantías sin afectar para ello sus operaciones diarias o su condición financiera.
- **Riesgo de tasa de interés:** Posibilidad de que se produzcan cambios en la condición financiera de la Entidad como consecuencia de fluctuaciones en las tasas de interés, pudiendo tener efectos adversos en los ingresos financieros netos de la Entidad y en su valor económico.
- **Riesgo operativo:** Riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos.
- **Riesgo de Mercado:** Posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance a raíz de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de diversos activos. Al respecto, la Entidad entiende que no amerita la gestión de este riesgo por considerar que no se encuentra expuesta al mismo debido a que no invierte sus recursos en el mercado y

por ende no se vería afectada por posibles pérdidas motivadas por la evolución negativa de los precios en los mercados.

- **Gestión Riesgo Estratégico:** al riesgo procedente de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia.
- **Gestión Riesgo Reputacional:** riesgo que está asociado a una percepción negativa sobre la entidad financiera por parte de los clientes, contrapartes, accionistas, inversores, tenedores de deuda, analistas de mercado y otros participantes del mercado relevantes que afecta adversamente la capacidad de la entidad financiera para mantener relaciones comerciales existentes o establecer nuevas y continuar accediendo a fuentes de fondeo

### **12.2. Mecanismos adoptados para la detección, medición y monitoreo de los riesgos más significativos**

Dadas las características de la Entidad, en cuanto a las acotadas líneas de negocio que se proyectan, la exposición al riesgo se reduce. La Dirección se encuentra involucrada a diario en las operaciones de la Entidad, recibiendo asimismo, el constante y continuo apoyo de los accionistas.

La Entidad cuenta con manuales de procedimientos por cada uno de los riesgos que gestiona - Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo de Tasa – en los mismos podrán encontrarse desarrollado como el Banco detecta, mide y monitorea cada de ellos.

Adicionalmente el Comité de Gestión Integral de Riesgo en sus reuniones, monitorea y controla de forma trimestral el apetito y la tolerancia al Riesgo de cada uno, pudiendo detectar posibles desvíos a través del seguimiento periódico de los mismos.

De forma complementaria a lo antes dicho, anualmente se lleva a cabo el cálculo de capital económico para cada riesgo y cuenta con un documento metodológico donde se describen las herramientas que fueron utilizadas para la gestión de los riesgos y los sistemas de identificación, medición, comunicación, monitoreo y control de los mismos.

### **12.3. Sistemas de información para el seguimiento de los principales riesgos**

Por lo expresado precedentemente, la Dirección se encuentra informada constantemente por ser parte de la operatoria diaria de la Entidad, como así también los accionistas que exigen un determinado volumen de información periódica para su análisis, control y definición de políticas en caso de corresponder.

### **12.4. Responsable de la Gestión de Gobierno Societario**

De acuerdo a las características de la Entidad, señaladas precedente, la Entidad entiende que no amerita la creación de un Comité especializado para la gestión de gobierno societario pero si la designación de un responsable.

La designación del responsable de Gobierno Societario está sujeta al análisis y aprobación por parte del Directorio.

Por ello el Directorio de la Entidad designo a la Dirección de Legales y Compliance como responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código y de las normas emitidas por los organismos de control en la materia.

Sus responsabilidades serán entre otras las siguientes:

- Revisar, actualizar y aprobar las disposiciones establecidas sobre gobierno societario,
- Difundir los principios del Código a todo el personal, cerciorándose que los mismos sean comprendidos,
- Monitorear el acatamiento de todo el personal a las directrices establecidas en el Código,
- Velar por el cumplimiento por parte del Directorio de sus Autoevaluaciones.
- Mantener informado regularmente a los accionistas sobre el cumplimiento de las disposiciones.

### **13. POLÍTICA DE CONOZCA A SU ESTRUCTURA**

Banco de Servicios Financieros S.A. reconoce la importancia de que todos los miembros de la Entidad conozcan, comprendan y colaboren en la difusión de la estructura organizacional.

Para ello se compromete a publicar sus estrategias, políticas, normas y manuales de procedimientos y funciones a través de red interna de modo que todo el personal pueda tener acceso a dicha información, siendo responsabilidad de todo el personal su lectura, comprensión y actualización de contenido.

El Gerente General es responsable del mantenimiento de la información publicada en el Manual de la Organización, respecto de la estructura organizacional, así como de la correcta descripción de las funciones y responsabilidades de cada puesto, poniendo en conocimiento del Directorio cualquier cambio que se produzca.

Asimismo, y en función con las buenas prácticas establecidas en la normativa vigente relativa a Gestión de Riesgos, el Directorio definirá, en caso de corresponder, políticas y límites para operar con determinadas jurisdicciones del exterior y para el uso de estructuras complejas (ejemplo, fideicomisos). Asimismo, adoptará medidas para asegurar que los riesgos de estas actividades se comprenden y gestionan adecuadamente.

### **14. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN**

A fin de promover el buen gobierno societario, la Entidad se compromete a brindar una apropiada divulgación de la información hacia los clientes, inversores, accionistas y público en general que promueva la disciplina de mercado y, por ende, un buen gobierno societario.

El objetivo de esta política es proveer a las partes interesadas la información necesaria para que evalúen la efectividad en la gestión del Directorio y de la Gerencia General.

A tal fin, se encuentra a disposición del público en general información relativa a Directivos, Accionistas, Auditores, Estados Contables, Anexos, Notas, Indicadores, Información sobre la Estructura de la Entidad, entre otra información, accediendo a ellas a través de la página web del B.C.R.A. (<http://www.bcra.gov.ar>), como así también, información relativa a tarjetas de crédito y

préstamos personales, en cumplimiento de las disposiciones sobre Régimen de Transparencia establecidas por el mencionado Organismo.

Asimismo, en la página de la Comisión Nacional de Valores, la Entidad pública información de carácter institucional, Actas de Directorio, Asamblea y Comisión Fiscalizadora, Estados Contables y otros hechos relevantes, que también podrá ser consultada por el público en general.

Adicionalmente en la página Web del banco, [www.bancodeserviciosfinancieros.com.ar](http://www.bancodeserviciosfinancieros.com.ar) se lleva a cabo la publicación de la información requerida por la Comunicación del BCRA.

En lo que respecta al abuso de información privilegiada los directores, miembros del órgano de fiscalización, accionistas, representantes de accionistas y todo el que por su trabajo, profesión o función dentro de la sociedad, no podrán valerse de la información reservada o privilegiada a fin de obtener, para sí o para otros, ventajas de cualquier tipo, deriven ellas de la compra o venta de valores negociables o de cualquier otra operación relacionada con el régimen de la oferta pública.

## 15. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN E INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL

### Remuneración

La Entidad comprende que para alcanzar los objetivos estratégicos y lograr el desarrollo organizacional, el factor humano es indispensable, ya que conforma un grupo de personas que entregan su trabajo, talento, creatividad en pos de los objetivos de la organización, ellos son los agentes pensantes, capaces de observar y proponer mejoras a los procesos.

La remuneración, básicamente es la contraprestación que el personal recibe de la Entidad por desarrollar su actividad profesional. Las remuneraciones se fijan y asignan de acuerdo con:

- El Convenio Colectivo de Trabajo.
- El puesto de trabajo: se tiene en cuenta la complejidad de la tarea, qué, cómo y por qué se hace.
- La persona que lo desempeña: se consideran básicamente los niveles de rendimiento o aportes del empleado, por lo general se toma en cuenta el tiempo y la experiencia que éste ha tenido en el cargo, nivel de conocimiento y habilidades relacionadas con el trabajo.

Los programas de incentivos abarcan los aspectos financieros y no financieros, directos e indirectos de la remuneración, que buscan motivar al trabajador para que continúe aportando su máxima eficiencia a la empresa.

El Banco podrá otorgar beneficios económicos a los colaboradores los que estarán encuadrados dentro de la política definida al respecto por el accionista mayoritario del Banco, en lo referido a frecuencia, periodicidad y modalidad, y principalmente estarán basados en objetivos fijados en función a la performance del Banco.

## 16. PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Es política del Banco de Servicios Financieros S.A. asegurar que todo el personal esté preparado y con capacitación suficiente que le posibilite adquirir y mantener el conocimiento necesario para desarrollar los respectivos trabajos a su cargo con responsabilidad, seguridad y con la prudencia que deben conducir los negocios del Banco. La responsabilidad del programa de capacitación se encuentra a cargo del Área de Recursos Humano, quien coordinará, junto con los responsables de



cada área la asistencia de su personal a determinados cursos, seminarios y otros programas a fin de mantener los conocimientos e idoneidad que sus funciones exigen para la correcta gestión de la Entidad.

La intención del programa de capacitación es que sea un proceso rotativo con el fin de mantener a todo el personal informado, actualizado y con conocimiento de los avances y cambios en las leyes, normas, regulaciones, políticas y procedimientos internos y corporativos, sus responsabilidades operacionales y de desempeño.

La Entidad velará por la adecuada formación y capacitación de sus colaboradores, tendiente a lograr una optimización de la gestión de cada puesto de trabajo y un buen nivel de satisfacción laboral. Proporcionará a sus colaboradores, en carácter general, el programa de formación y capacitación vigente dentro de la política definida al respecto por el accionista mayoritario del Banco y en particular, el Banco proporcionará a sus colaboradores, adicionalmente al programa de formación y capacitación general mencionado precedentemente, la posibilidad de participar de jornadas de formación, capacitación y/o actualización específicas a la actividad bancaria y financiera. Esta formación específica está orientada especialmente a Jefes, Gerentes y funcionarios responsables de determinadas cuestiones específicas (normativas), y permite la realización posterior de jornadas informativas de carácter interno con el resto de los colaboradores.

Por otra parte, la Entidad promueve la formación y desarrollo constante de los miembros de su Directorio, Directores y Gerentes a través de la participación de cada uno de ellos a determinadas acciones desarrolladas por el Grupo Carrefour para sus ejecutivos. Por esta razón se considera que no resulta necesario establecer un programa específico de capacitación para sus integrantes, ya que éstos cuentan con conocimientos adquiridos en base a su experiencia en el mercado financiero y, asimismo, participan regularmente como oyentes en eventos, coloquios y seminarios afines al negocio.

En relación con los ejecutivos gerenciales, la Gerencia de Recursos Humanos diseña e implementa anualmente el programa de capacitación y entrenamiento que los incluye.

El Directorio de la Entidad será el encargado de aprobar los Planes de Capacitación a través de sus reuniones de Directorio

- **Programa específico de capacitación sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Banco de todas las leyes y regulaciones vigentes y en especial con las normas relativas al Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otras actividades ilícitas, dentro su programa de capacitación, la Entidad pone especial énfasis en que todo el personal se mantenga informado de todos los requerimientos normativos vigentes del BCRA y de la Unidad de Información Financiera (UIF). Para ello, el Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos definió conveniente promover la asistencia de todo el personal a diferentes cursos o seminarios y otras capacitaciones internas o externas relacionadas con el tema, con una periodicidad mínima anual, salvo que existan modificaciones o novedades normativas que resulten aplicables a la operatoria de la entidad, en cuyo caso se deberán realizar jornadas de actualización normativas al momento que corresponda.

Por otra parte, se realizan diferentes actividades de difusión para todo el personal utilizando las herramientas disponibles (correo electrónico, publicaciones en red, boletín mensual de la Entidad). La finalidad de las mismas es lograr la concientización y sensibilización respecto de los tópicos de

Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otras actividades ilícitas, como así también la actualización permanente respecto de la normativa aplicable.

Tanto directores, gerentes, como jefes y analistas que desempeñan funciones vinculadas a la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otras actividades ilícitas reciben y tienen acceso a un sistema de alertas diario que les permiten estar actualizados e informados de las novedades normativas que emiten los distintos organismos de contralor como lo es el BCRA y la UIF.

Asimismo, el Manual de Procedimientos de Prevención del Lavado de Activos se encuentra a disposición de todo el personal de la Entidad para su lectura y consulta. Ante cada actualización, se envía un e-mail a todo el personal informando donde se encuentra publicado el mismo.

- **Programa de capacitación sobre la Gestión de Riesgo Operacional**

El objetivo principal de dicho plan es que el personal de la entidad adquiera los conocimientos suficientes sobre la Gestión de Riesgo Operacional. Para lograr una plena concientización acerca del tópico.

Se prevé que el personal del área de Compliance participe de cursos sobre la Gestión de Riesgo Operacional a lo largo del año. Los mismos pueden ser de carácter gratuito o no. La totalidad de las actividades de capacitación para el resto del Personal se llevará a cabo de manera interna.

Se realizarán diferentes actividades de difusión para todo el personal utilizando las herramientas disponibles (correo electrónico, publicaciones en red, Campus Virtual). La finalidad de las mismas es lograr la concientización y sensibilización respecto de los tópicos de la Gestión de Riesgo Operacional, como así también la actualización permanente respecto de la normativa aplicable.

Todo el personal del sector de Compliance que desempeñan funciones vinculadas a la Gestión de Riesgo Operacional reciben y tienen acceso a un sistema de alertas diario que les permite estar actualizados e informados de las novedades normativas que emiten el BCRA. Adicionalmente, el resto de los jefes y gerentes de la entidad también tienen acceso a las alertas normativas diarias.

Se establece una periodicidad mínima anual para las capacitaciones /cursos /seminarios, salvo que existan modificaciones o novedades normativas que resulten aplicables a la operatoria de la entidad, en cuyo caso se deberán realizar jornadas de actualización normativas al momento que corresponda.

- **Programa de capacitación Agentes Institorios - SNN**

En cumplimiento a la normativa vigente de la Superintendencia de Seguros de la Nación, la Entidad cuenta con un programa de formación específico, tanto para el Responsable del Departamento de Seguros como para los Responsables de Atención al Cliente Asegurado, debiendo acreditar anualmente como mínimo dieciséis (16) horas de capacitación de acuerdo a la modalidad y temática que defina la misma SSN.

## **17.GRUPOS DE INTERÉS DE LA SOCIEDAD – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Los valores incorporados a la Entidad respecto a la responsabilidad social empresarial se desprenden de los principios del Grupo Carrefour de Argentina, plasmados en sus Código de

Conducta Profesional y anexo y Reportes de Sustentabilidad que muestran el verdadero compromiso de todo el Grupo con el desarrollo de un negocio que genera progresos económicos, construye relaciones responsables con los grupos de interés, incorpora los desafíos que como negocio se asumen y que considera el impacto social y ambiental de nuestra sociedad, conservando de esta manera la seguridad y salud de las personas y calidad del medio ambiente donde se realizan las actividades.

### **17.1. Políticas con Internos**

#### **17.1.1. Política con Accionistas**

Las relaciones con los accionistas se basan en una estrategia de comunicación clara y oportuna; en un intercambio de información útil y válida en concordancia con las actividades y desarrollo de la Institución.

#### **17.1.2. Política con Empleados**

La visión del Banco es atraer, desarrollar y retener los talentos a fin de optimizar los objetivos corporativos a través de la gestión del capital humano, creando las condiciones para potenciar las capacidades y el desarrollo profesional de los colaboradores, necesarios para lograr la satisfacción de todas y cada una de las expectativas de los clientes.

La Entidad fomenta un modelo de gestión de los recursos humanos basado en el respeto y la transparencia en la relación empleado-empresa, en la continua inversión en el desarrollo del conocimiento, la valoración del ser humano, el incentivo a la superación constante de los límites y la estimulación de la creatividad. Asimismo, propicia en todo momento un ambiente de trabajo seguro y saludable, con óptimas condiciones para el desempeño de las tareas y la productividad, comprometiéndose con la diversidad y con buenas condiciones de trabajo y contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los colaboradores mediante el ofrecimiento de condiciones para el logro del equilibrio entre la vida laboral y personal. Los empleados de BSF a su ingreso reciben el Código de Conducta Profesional y su anexo para su toma de conocimiento y aplicación.

### **17.2. Políticas con Externos**

#### **17.2.1. Política con Clientes**

Todos los esfuerzos de la Entidad y del Grupo Carrefour Argentina convergen en la satisfacción de las expectativas de los clientes, para ello la actividad diaria se centra en tres premisas básicas: ser comprometidos, atentos y positivos.

El trato y atención a los clientes 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 planteadas en tiempo y forma, aún en caso de ser negativas.

El Banco cumple con las disposiciones establecidas por el B.C.R.A. sobre la relación entre la Entidad Financiera y su Clientela.

### 17.2.2. Delegación de actividades en terceros - Política de selección de Proveedores

Será responsabilidad de todos los involucrados, directa o indirectamente, sobre la gestión con proveedores y colaboradores externos y particularmente será responsabilidad de los Directores y Gerente General resguardar en todo momento el buen nombre de la Institución, estableciendo y preservando relaciones adecuadas entre la Empresa y sus proveedores.

Adicionalmente, se deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos a fin de asegurar una “debida diligencia” para seleccionar a los proveedores, garantizar la eficacia de la prestación y minimizar los riesgos que implica la delegación de actividades en terceros.

- El criterio para la selección deberá estar basado en fundamentos estratégicos -y no únicamente económicos- eligiendo la empresa proveedora que más se adecue a las necesidades particulares y/o técnicas, ya sea por experiencia, capacidad de adaptación, reputación en el mercado, etc. La elección de un proveedor no adecuado puede redundar en fallas en la calidad u objetivo final.
- Se deberá acordar y estipular explícitamente todos los puntos críticos del contrato, y además, detallar claramente los límites del servicio, excepciones y capacidades funcionales y técnicas. El contrato debe reflejar claramente las pretensiones del Banco de Servicios Financieros S.A. y las responsabilidades del proveedor.
- Es esencial la transmisión de objetivos, así como la inculcación de metodologías de proceso que el Banco de Servicios Financieros S.A. desea. Frecuentemente los proyectos fracasan por la falta de previsión o estrategia para conseguir alcanzar las metas, originados en la falta de precisión en la mencionada transmisión de objetivos. Para ello tanto la necesidad, fundamento y objetivos del proyecto (en forma previa) cuanto el resultado de la evaluación técnica de los proveedores, serán analizados y resueltos definitivamente en el ámbito del Comité de Sistemas, u otro Comité especializado, según se trate el proyecto.
- No se podrán delegar actividades con proveedores que a su vez tengan contratada la función de auditoría interna y/o externa de dichas actividades con el Banco de Servicios Financieros S.A.
- El proveedor de servicios deberá contar con un adecuado plan de recuperación del procesamiento de datos, acorde a los requerimientos de negocio de su entidad y los niveles de riesgo asumidos, manteniendo documentación formal que certifique las pruebas realizadas y que sus resultados hayan sido satisfactorios.
- En caso de actividades o procesos relevantes, adicionalmente se deberá diseñar y contar con un plan alternativo o de contingencias, a fin de no cesar en las actividades normales, ante cualquier situación que pudiera sufrir el proveedor externo por la cual dejara de prestar sus servicios o de operar en el mercado, con el objetivo de poder asegurar la continuidad del procesamiento.
- El Banco de Servicios Financieros S.A. se asegurará de contar con recursos humanos técnicamente capacitados, ya sea a través de agentes bajo relación de dependencia, o terceros que no estén vinculados con los proveedores externos contratados, para ejercer un control eficiente sobre las actividades que desarrollan estos últimos (como por ejemplo, en el caso de servicios relacionados con la tecnología informática pasaje de programas a producción, separación de ambientes, administración de usuarios, actividades realizadas

con la clave maestra (master password), integridad de los datos, plan de contingencias, etc.).

- El Banco de Servicios Financieros S.A. establecerá un sistema de control y monitoreo, los que deberán mostrar una continuidad en su ejecución, relacionada con el nivel de riesgos que el Banco haya analizado y asumido. Deberán existir planes de ejecución de controles y documentación formalizada de los mismos, como así también de los requerimientos de mejoras solicitados al tercero, en caso de incumplimientos o desvíos.
- Todos los contratos deberán incluir apropiados acuerdos de confidencialidad a efectos de resguardar la información sensible del Banco de Servicios Financieros S.A.
- Se evaluará a los principales prestadores de los servicios requeridos por su presencia en el mercado, relación anterior con el Banco de Servicios Financieros S.A. o con sus accionistas.
- Los proveedores que se seleccionen deberán mostrar en forma consistente un comportamiento ético y legal intachable, particularmente en materia de capacidad de entrega de productos y servicios en los tiempos y condiciones pactadas, cumplimiento de sus obligaciones laborales y de los acuerdos de calidad de los servicios contratados.
- La Entidad valora especialmente aquellas empresas comprometidas activamente con los principios de Responsabilidad Social Empresarial.
- Los proveedores que se seleccionen deberán contar con antecedentes que permitan avalar su seriedad y confiabilidad, llevar a cabo prácticas que les permitan asegurar la calidad de sus servicios y productos, asegurar el cumplimiento de las fechas y condiciones de entrega pactadas y acordadas con la Entidad.
- Se deberá promover el mantenimiento de una cantidad óptima de proveedores por rubro, que asegure una sana competitividad y diversificación del riesgo para la continuidad de la operación.
- Se deberá cumplimentar la Normativa BCRA COMUNICACIÓN "A" 6354: sobre la Sección 2 -"Expansión de entidades financieras" y Sección 7- "Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras".

### **18. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS – CONFLICTO DE INTERÉS**

El conflicto de intereses ocurre toda vez que exista confrontación directa o indirecta entre los intereses personales de los miembros del Directorio, Comisión Fiscalizadora, colaboradores (en adelante "funcionarios" y los de la Organización, que puedan comprometer o influenciar de manera indebida el desempeño de sus atribuciones o responsabilidades o afectar la obligación del empleado de ser completamente fiel a la Empresa.

Este conflicto se caracteriza por una ventaja material en favor propio o de terceros (parientes, amigos, etc.) o con cualquier otra persona donde hay o hubo una relación personal, comercial o política.

Por lo tanto deberán evitarse aquellas situaciones que puedan provocar conflicto entre los intereses personales (o de las personas cercanas) y los de la empresa o del Grupo, o que puedan afectar a la independencia de juicio, a la integridad profesional o a la imagen o reputación del Grupo.

Si un funcionario se enfrenta a una situación de conflicto de intereses, deberá informar inmediatamente a sus superiores o denunciar el hecho telefónicamente (0-800-ACTUAR) en forma anónima. Mientras no se encuentre una solución, abstenerse de intervenir de cualquier forma en la relación que la Entidad mantiene con el tercero afectado.

Todos los funcionarios del Banco de Servicios Financieros S.A. deberán acatar esta política, evitando aquellas situaciones que presenten o puedan presentar un conflicto real o aparente, entre sus intereses personales y el interés de la Entidad. Para ello, todos los funcionarios que ingresan a la Entidad, previamente deben tomar conocimiento del Código de Conducta Profesional “Nuestros Principios Éticos” y anexo donde, entre otros aspectos, se alinean los principios de conflicto de intereses.

### **19. VIGENCIA, CUMPLIMIENTO, REVISIÓN Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO**

Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen vigencia a partir del 1° Enero de 2012 y alcanza a todos los integrantes del Banco de Servicios Financieros S.A.

El Directorio se compromete fehacientemente en velar por su efectivo cumplimiento, así como en revisar regularmente su contenido y modificarlo cuando las circunstancias lo ameriten.

El Banco pondrá a disposición de todo el personal, a través de su red interna, el presente Código para su lectura y consulta, como así también será publicado en su página web [www.bancodeserviciosfinancieros.com.ar](http://www.bancodeserviciosfinancieros.com.ar)