

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
Junio de 2008



Compañía de financiamiento

INDICE GENERAL

I. PRESENTACIÓN DE TUYA S.A.	5
II. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS	6
1. Asamblea General de Accionistas	6
2. Derechos de los Accionistas	7
3. Tratamiento equitativo de los Accionistas	9
4. Representación de los Accionistas	10
5. Relaciones de los Accionistas con TUYA S.A.	10
III. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS EJECUTIVOS	11
1. Junta Directiva	11
1.1. Elección, conformación y remuneración de la Junta Directiva	12
1.2. Principio de actuación de los Directores	12
1.3. Principales responsabilidades de la Junta Directiva	13
1.4. Criterios de selección de los Directores	14
1.5. Incompatibilidades de los Directores	15
1.6. Asesores Externos	16
1.7. Presupuesto	16
1.8. Reuniones de la Junta Directiva	16
1.9. Reuniones sin presencia de la Administración	16
1.10. Medios de información y comunicación para análisis, discusiones, documentos, etc.	17
1.11. Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva	17
1.11.1. Comité de Gobierno Corporativo	17
1.11.2. Comité de Auditoría	18
1.11.3. Comité de designación, Compensación y Desarrollo	18
1.11.4. Otros Comités designados por la Junta Directiva	19
1.11.4.1. Comité de Crédito	19
1.11.4.2. Comité de Activos y Pasivos	19
1.11.4.3. Comité de Evaluación y Calificación de Cartera	19
1.11.4.4. Comité de Riesgo Crediticio	20
2. Presidente y Principales Ejecutivos	20
3. Información sobre Directores, Presidente y Principales Ejecutivos	21
4. Negociación de Acciones	21
5. Relaciones económicas de TUYA S.A. con Directores, Presidente y Principales Ejecutivos	22
6. Mecanismos de Evaluación de los Directores, Presidente y Principales Ejecutivos	22
IV. TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
1. Revelación de Información Financiera, de Riesgos, de Control interno y otra información Relevante.	23
2. Calificadoras de Riesgo	24
3. Canales de Información para Accionistas, Inversionistas y el Mercado en General	24
3.1. Atención a los Accionistas e Inversionistas	24
3.2. Informe de Gestión	25
3.3. Información Relevante y Actualización Básica de Emisores	25

4. Confidencialidad	26
V. MECANISMOS DE CONTROL	27
1. Externos	27
1.1. Superintendencia Financiera de Colombia	27
1.2. Revisoría Fiscal	27
2. Internos	28
2.1. Auditoría Interna	28
2.2. Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos	28
VI. CÓDIGO DE ÉTICA	29
VII. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	30
1. Definición de Conflicto de Interés	30
2. Situaciones que pueden presentar Conflicto de Interés	30
3. Reglas de Conducta	31
3.1. Prohibiciones	31
3.2. Regalos e Invitaciones	31
4. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de Conflictos de Interés	32
4.1. Directores	32
4.2. Administradores y Funcionarios	32
4.3. Accionistas	33
4.3.1. Diferencias de Criterio entre Accionistas	33
4.3.2. Conflictos	33
4.4. Situaciones irresolubles de Conflicto de Interés	33
5. Operaciones con su matriz	33
VIII. GRUPOS DE INTERÉS, RELACIONES CON EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD	34
1. Principios Generales en relación con los Grupos de Interés	34
2. Relaciones con Empleados	35
3. Relaciones con los Clientes	35
4. Relaciones con Proveedores	36
5. Relaciones con la Comunidad	37
IX. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y SANCIONES	38
1. Reclamaciones relacionadas con el Código de Buen Gobierno	38
2. Sanciones	38

INTRODUCCIÓN

La Junta Directiva de TUYA S.A., en cumplimiento de las normas que regulan el mercado público de valores en Colombia y de su deber estatutario, ha aprobado el presente Código de Buen Gobierno Corporativo. Dicho Código tiene por objeto plasmar la filosofía y establecer las prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno Corporativo deben regir todas las actuaciones de TUYA S.A., especialmente en lo concerniente a las relaciones entre la administración, la Junta Directiva, los accionistas y demás grupos de personas con intereses en el buen desempeño de la entidad.

El presente Código de Buen Gobierno sustituye el aprobado por la Junta Directiva de TUYA S.A. en el mes de diciembre de 2001, modificado en el mes de septiembre de 2002, y sus disposiciones complementan lo establecido por los estatutos de TUYA S.A., y las demás normas legales vigentes y aplicables.

I. PRESENTACIÓN DE TUYA S.A.

La COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., quien podrá girar bajo las siglas TUYA S.A. o TUYA o TU-YA o TÚ-YA S.A. o TÚ-YA, es un establecimiento de crédito con domicilio principal en la ciudad de Medellín, Colombia.

Como entidad del sector financiero y como emisor de valores, TUYA S.A. se encuentra sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera.

II. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

TUYA S.A. tiene muy en alto la consideración hacia sus accionistas, en reciprocidad a la confianza que éstos demuestran al invertir su dinero en TUYA S.A., razón por la cual:

- Reconoce y defiende los derechos de sus accionistas.
- Les suministra la información relevante para sus decisiones.
- Planea y ejecuta las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de forma que todos sus accionistas puedan participar.
- Brinda un trato equitativo e igualitario a todos sus accionistas.

Todo accionista contará, entre otros, con la posibilidad de ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño de TUYA S.A..

1. Asamblea General de Accionistas

El máximo órgano de dirección de TUYA S.A. es la Asamblea General de Accionistas, en adelante la "Asamblea".

La Asamblea tendrá su reunión ordinaria cada año, a más tardar el 31 de marzo, para examinar la situación de TUYA S.A., designar a los directores y demás funcionarios de su elección, considerar los informes, las cuentas y balances del último ejercicio, resolver sobre la distribución de utilidades y acordar todas las providencias que se consideren adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social.

La Asamblea se reunirá extraordinariamente cuando así lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de TUYA S.A., por convocatoria de la Junta Directiva, del Presidente o del Revisor Fiscal, bien a iniciativa propia o por solicitud de un número plural de accionistas que representen no menos del veinte por ciento (20%) de las acciones suscritas. En estas reuniones la Asamblea no podrá ocuparse de temas diferentes de los indicados en el orden del día expresado en el aviso de convocatoria, salvo por decisión del número de accionistas exigido por la ley y una vez agotado el orden del día.

La solicitud de los accionistas deberá formularse por escrito e indicar claramente el objeto de la convocatoria.

Dentro del término de la convocatoria, tratándose de reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea, se pondrá a disposición de los accionistas la documentación necesaria para la debida información de los mismos sobre los temas por tratar, y así mismo, la información financiera de TUYA S.A. y de su matriz, que sea material para las decisiones que han de adoptar en la respectiva reunión.

En el orden del día que se propone a consideración de los accionistas al inicio de las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas, y sin

perjuicio del derecho que les asiste para presentar sus propuestas en los términos de la ley, se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan con otros, con una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que deberá ser advertido.

En adición a aquellos aspectos respecto de los cuales esta exigencia opera por disposición legal, los siguientes asuntos o decisiones sólo podrán ser analizados y evacuados por la Asamblea General de Accionistas únicamente en el evento en que hayan sido incluidos expresamente en la convocatoria a la reunión respectiva: cambio de objeto social, renuncia al derecho de preferencia en la suscripción, cambio de domicilio social, disolución anticipada y segregación (escisión impropia).

Por regla general, las decisiones de la Asamblea se adoptarán por la mayoría de los votos correspondientes a las acciones ordinarias representadas en la reunión, teniendo en cuenta que cada acción dará derecho a un voto, con las excepciones que determinan la ley y los estatutos sociales de TUYA S.A..

Los accionistas podrán hacerse representar ante TUYA S.A. para deliberar y votar en la Asamblea, para el cobro de dividendos y para cualquier otro efecto, mediante poder otorgado por escrito, de conformidad con la ley y dentro de los términos y condiciones señalados por los estatutos.

Las decisiones adoptadas en la Asamblea obligarán a todos los accionistas.

2. Derechos de los Accionistas

Además de otros contenidos en la ley y en los estatutos, los accionistas tendrán los siguientes derechos básicos:

- a. Participar de los dividendos de TUYA S.A. de acuerdo con el tipo de acción de la cual sea titular, siempre que de acuerdo con lo establecido por la Asamblea, haya lugar a la distribución de éstos.
- b. Participar y votar, según el tipo de acciones que posea, en las Asambleas Generales de Accionistas para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los órganos y personas que de acuerdo con la ley y los estatutos le corresponda elegir. Así mismo, contar con mecanismos efectivos para ser representados en dichas Asambleas.
- c. Transferir o enajenar sus acciones, según lo establecido por la ley, los estatutos sociales y los acuerdos de accionistas en caso de que los hubiere; así como conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los principales accionistas de TUYA S.A., de conformidad con la ley.
- d. Tener acceso a la información pública de TUYA S.A. en tiempo oportuno y en forma integral.

- e. Hacer recomendaciones sobre el Buen Gobierno Corporativo de TUYA S.A..
- f. Siempre que individualmente o con otros accionistas tengan una participación igual o superior al uno por ciento (1%) del capital de TUYA S.A., solicitar ante la Secretaria General (área encargada de atender a los Accionistas e Inversionistas de TUYA S.A.), autorización para encargar, a costa y bajo responsabilidad del accionista, auditorías especializadas dentro de los siguientes términos:
- Las auditorías especializadas se podrán llevar a cabo durante los quince (15) días anteriores a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, dentro del derecho de inspección a los libros y papeles de TUYA S.A. que consagra el Código de Comercio y sobre los mismos documentos que autorizan las leyes.
 - Por ningún motivo, so pretexto de las auditorías especializadas, se permitirá la violación de los derechos de TUYA S.A., de su información, de los contratos que constituyen ventajas competitivas y en general, de todos aquellos documentos que se consideren privilegiados o reservados o de terceros de conformidad con los artículos 15 de la Constitución Nacional y 61 del Código de Comercio.
 - Las auditorías especializadas no podrán adelantarse sobre secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.
 - En ningún caso las auditorías especializadas podrán implicar una afectación de las autonomías de los administradores, según las facultades legales y estatutarias.
 - La solicitud para realizar auditorías especializadas deberá ser por escrito, indicando en forma detallada las razones y los hechos en que se funda para llevarla a cabo, los asuntos específicos objeto de auditoría, los cuales deberán ser congruentes con la motivación invocada, y el tiempo de duración. Las firmas o profesionales que se contraten para realizar tales auditorías deberán tener, como mínimo, las calidades de la Revisoría Fiscal que haya designado la Asamblea General de Accionistas para el periodo correspondiente.
 - Los papeles de trabajo del auditor especial estarán sujetos a reserva y deberán conservarse por un tiempo no inferior a cinco años, contados a partir de la fecha de su elaboración.
- g. Asociarse para ejercer sus derechos.

- h. Solicitar, en unión con otros accionistas, la convocatoria a reunión de Asamblea, conforme a lo establecido en el párrafo tercero, numeral primero del Capítulo Segundo del presente Código.
- i. Ejercer el derecho de retiro de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Este derecho podrá ser ejercido cuando, en caso de que se convenga una fusión, la relación de intercambio resultante del estudio técnico sea modificada por decisión de una mayoría superior al ochenta y cinco por ciento (85%) de las acciones suscritas de cada una de las entidades interesadas.

En este caso los accionistas que no convengan en la nueva relación tendrán el derecho a retirarse. Si un accionista de TUYA S.A. opta por ejercer este derecho, TUYA S.A. pagará las acciones en dinero dentro del mes siguiente a la fecha de la asamblea que decidió la fusión; tales adquisiciones se efectuarán con cargo al patrimonio de TUYA S.A., como reducción del capital o como adquisición de acciones propias, en los términos y condiciones que señale la Superintendencia Financiera. El precio de tales acciones será igual al precio por acción que haya servido de base para la relación de intercambio propuesta en el estudio técnico.

De igual forma, los accionistas podrán ejercer el derecho de retiro, en los eventos de escisión en que éste sea aplicable conforme a la regulación bancaria en la materia.

En todo caso, el derecho de retiro quedará sujeto a lo dispuesto en la normatividad vigente.

3. Tratamiento equitativo de los accionistas

Las acciones de TUYA S.A. serán nominativas y de capital, y podrán ser ordinarias, privilegiadas o con dividendo preferencial y sin derecho de voto.

Las acciones con dividendo preferencial no conferirán a su titular el derecho de votar en las Asambleas de Accionistas, salvo en los casos establecidos por los estatutos sociales de TUYA S.A. y por la ley colombiana. En el evento en que se presenten dichos casos, TUYA S.A. informará oportunamente a estos accionistas con la finalidad de que puedan ejercer su derecho al voto o conferir los poderes que sean necesarios.

En todo caso, TUYA S.A. velará porque estos accionistas con dividendo preferencial y sin derecho de voto, sean oportunamente notificados de las reuniones de Asamblea de Accionistas y que cuenten con la oportunidad para ser escuchados en estas, para lo cual deberán designar un vocero que los represente.

Todos los accionistas de TUYA S.A. serán tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones que posea.

4. Representación de los Accionistas

De conformidad con los estatutos sociales, los administradores y empleados de TUYA S.A. no podrán ejercer poderes para representar acciones ajenas en las reuniones de la Asamblea, ni sustituir los poderes que se les confieran. Tampoco podrán votar, ni aún con sus propias acciones, en las decisiones que tengan por objeto aprobar los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de liquidación. El empleado que a su vez sea accionista de TUYA S.A., que decida representar sus acciones en una reunión de Asamblea de Accionistas o hacerse representar en la misma otorgando poder a un tercero, deberá informar expresamente, al solicitar su credencial o en el respectivo poder, su condición, para que su voto no sea tenido en cuenta en la aprobación de los estados financieros.

Con la salvedad indicada en el párrafo anterior, los administradores o empleados de TUYA S.A. podrán ejercer los derechos políticos inherentes a sus propias acciones y a aquellas que representen cuando actúen en calidad de representantes legales.

5. Relaciones de los Accionistas con TUYA S.A.

Los accionistas deberán actuar con lealtad frente a TUYA S.A., absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses o que puedan dar origen a delitos relacionados con el lavado de dinero y de la financiación del terrorismo o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dicha actividad, que lesionen los intereses de TUYA S.A. o impliquen la divulgación de información privilegiada del mismo.

Las relaciones comerciales de TUYA S.A. con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes, y en todo caso, dentro de condiciones de mercado. Estas relaciones se divulgarán en las notas a los estados financieros de TUYA S.A..

III. ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS EJECUTIVOS

Los administradores deberán obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de TUYA S.A., teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas.

En el cumplimiento de su función, los administradores deberán:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de TUYA S.A..
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
- d. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de TUYA S.A. y de los negocios con los clientes.
- e. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f. Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos, de conformidad con la ley.
- g. Abstenerse de participar por si o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con TUYA S.A. o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.

1. Junta Directiva

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

Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en los estatutos sociales de TUYA S.A. y en la ley.

La Junta Directiva también promoverá el mejor trato y atención a los accionistas, inversionistas, clientes, empleados, proveedores y a la comunidad.

Las atribuciones de la Junta Directiva serán suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las

decisiones necesarias para que TUYA S.A. cumpla sus fines, de conformidad con la ley y los estatutos sociales.

1.1. Elección, Conformación y Remuneración de la Junta Directiva

De conformidad con la ley y los estatutos sociales, la Junta Directiva de TUYA S.A. será elegida por la Asamblea, se compondrá de siete miembros, que tienen el carácter de primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo, según el orden de su elección. Algunos directores desarrollan adicionalmente funciones permanentes en la estructura del gobierno de TUYA S.A. mediante su participación en los comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva.

Los miembros de Junta Directiva (en adelante “Directores”) tendrán períodos de dos (2) años, pero permanecerán en sus puestos hasta que los sucesores de ellos sean elegidos y declarados hábiles por la Superintendencia Financiera, salvo que antes de esto hayan sido removidos o se hayan inhabilitado.

Los Directores podrán ser reelegidos y removidos libremente por la Asamblea aún antes del vencimiento de su período.

La Asamblea de Accionistas para efectos de fijar la remuneración de los Directores deberá tener en cuenta su número y calidad de sus integrantes, responsabilidades y tiempo requerido, en forma tal que dicha remuneración atienda adecuadamente el aporte que TUYA S.A. espera de sus Directores.

Para la elección de miembros de Junta Directiva o de cualquier comisión colegiada:

- Se aplica el sistema del cociente electoral.
- Se tendrán en cuenta, las disposiciones contenidas en los estatutos y el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, en lo pertinente, de conformidad con la legislación vigente.

1.2. Principios de actuación de los Directores

Con el fin de mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, los Directores deberán regirse, individualmente y como cuerpo colegiado, por los siguientes principios:

- a. Los Directores, una vez elegidos, representan a todos los accionistas, y por consiguiente no actuarán en interés de accionistas o grupos de accionistas en particular.

- b. Desempeñarán sus funciones de buena fe, de manera independiente, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de TUYA S.A. y de todos los accionistas.
- c. Tratarán en forma equitativa y justa en sus decisiones a todos los accionistas.
- d. Promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las leyes aplicables, los estatutos sociales, el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y demás normas y reglas acogidas por TUYA S.A..
- e. Ejercerán su cargo en forma objetiva e independiente.
- f. Definirán los planes, estrategias y objetivos de TUYA S.A..
- g. Conocerán la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios de TUYA S.A..
- h. Participarán activamente en las reuniones de Junta y de los Comités a que pertenezcan, conociendo y revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones, material que la administración suministrará de manera adecuada y oportuna.
- i. Evitarán los conflictos de interés con TUYA S.A., informando sobre su presencia a los demás miembros de la Junta Directiva y absteniéndose de votar sobre el asunto.

1.3. Principales Responsabilidades de la Junta Directiva

En adición a lo establecido en la ley y los estatutos sociales, los principales deberes y atribuciones de la Junta Directiva son:

a. Gobierno

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de velar por su propio desempeño, realizará un estricto seguimiento las prácticas de Gobierno Corporativo contenidos en el presente Código, asegurando su cumplimiento y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares en la materia de conformidad con el desarrollo del tema a nivel nacional e internacional.

b. Alta Gerencia

En relación con la Presidencia de TUYA S.A., la Junta Directiva es responsable por su selección, evaluación, remuneración y sustitución y por la asignación de sus principales responsabilidades.

c. Negocio

En lo referente a la operación del negocio, tiene la facultad de aprobar y revisar su estrategia, los principales proyectos, la política de riesgos, los presupuestos de TUYA S.A. y los productos y servicios nuevos.

d. Control

La Junta Directiva promoverá la integridad de los sistemas contables, de información gerencial, financiera y de auditoría, y velará por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal. Adicionalmente, hará seguimiento y se pronunciará sobre el perfil de riesgo de la entidad y aprobará las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

e. Ética

Finalmente, tiene la labor de promover un comportamiento ético en TUYA S.A. de conformidad con los principios contenidos en el Código de Ética, el uso apropiado de los activos corporativos y las adecuadas transacciones con partes relacionadas.

1.4. Criterios de Selección de los Directores

Cuando estén disponibles, los accionistas podrán examinar durante el término de la convocatoria a la Asamblea General de Accionistas, ordinaria o extraordinaria, las propuestas de candidatos a integrar la Junta Directiva.

La Asamblea tendrá en cuenta, para proceder a la elección de los miembros de la Junta Directiva, los criterios de selección e incompatibilidades establecidos en la ley, y en lo posible, los demás aspectos que se describen más adelante, los cuales serán dados a conocer a la misma con la finalidad de que ésta tenga los elementos de juicio adecuados para la designación de los directores.

a. Principios generales

Los cargos de Directores se deberán elegir con los mismos criterios. En lo posible, se procurará que cada director aporte alguna especialidad profesional en consonancia con el negocio de TUYA S.A.. Cada director deberá disponer de tiempo suficiente para cumplir con sus obligaciones de director.

b. Competencias básicas

Todos los Directores deberán contar con habilidades básicas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores, así

como de administración de riesgo. Adicionalmente deberán tener la capacidad de entender y poder cuestionar la información financiera y propuestas de negocios.

c. Competencias específicas

Además de las competencias básicas, cada miembro de Junta Directiva deberá contar con otras competencias específicas que le permitirán contribuir en una o más dimensiones, por su especial experiencia, conocimientos de la industria, de aspectos financieros o de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales o de manejo de crisis.

TUYA S.A. proveerá la mejor forma para lograr que el conocimiento de cada uno de los miembros de Junta Directiva, en relación con sus negocios y el entorno general, sea el más adecuado. Cuando un miembro de la Junta Directiva sea nombrado por primera vez, le será puesta a disposición la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico respecto de TUYA S.A. y del sector en que ésta desarrolla su objeto social, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

d. Edad

Los directores, en el momento de ser elegidos, no podrán tener una edad superior a los 70 años.

e. Independencia

La administración de TUYA S.A. sugerirá a los accionistas la elaboración de planchas para la designación de Directores que incluyan por lo menos un veinticinco por ciento (25%) de miembros con carácter independiente, o el porcentaje que en su momento señale la ley aplicable.

Se consideran Directores Independientes, quienes cumplan los criterios señalados para el efecto en la ley 964 de 2005 y normas que la adicionen o reformen.

Adicionalmente, de acuerdo con la ley aplicable, la Junta Directiva de TUYA S.A. no podrá estar integrada por un número de miembros vinculados laboralmente a TUYA S.A. que puedan conformar por sí mismos la mayoría necesaria para adoptar cualquier decisión.

1.5. Incompatibilidades de los Directores

De conformidad con la legislación comercial vigente, no podrá haber en la Junta Directiva una mayoría cualquiera formada con personas ligadas entre sí por matrimonio, o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad o primero civil. Si se eligiere la Junta Directiva contrariando esta disposición, no podrá actuar y continuará ejerciendo sus funciones la Junta anterior, que convocará inmediatamente la Asamblea para nueva elección. Carecerán de toda eficacia las decisiones adoptadas por

la Junta Directiva con el voto de una mayoría que contraviniera lo dispuesto en esta norma.

Para la designación de los miembros de la Junta Directiva de TUYA S.A., también deberá tenerse en cuenta el régimen de inhabilidades e incompatibilidades consagrado en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Adicionalmente, no deberán ser miembros de la Junta Directiva quienes ejerzan o hayan ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo, funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia Financiera; quienes tengan litigio pendiente con TUYA S.A.; o quienes se hayan desempeñado como revisor fiscal, auditor interno o defensor del cliente de la entidad durante el año anterior.

1.6. Asesores Externos

La Junta Directiva podrá contratar directamente u ordenar a la administración la contratación de asesores externos para servicio de la Junta Directiva, independientes de aquellos que contrate la administración, cuando considere que es necesario para el mejor desempeño de sus funciones.

1.7. Presupuesto

La Junta Directiva anualmente o cuando lo considere necesario, podrá preparar un presupuesto de gastos que requiera para adelantar su gestión. En caso tal, este presupuesto considerará especialmente los aspectos relacionados con los honorarios que sean necesarios para contratar asesores externos diferentes de los contratados por la administración cuando las necesidades lo requieran, viajes a nivel nacional e internacional, gastos de representación, asistencia a seminarios y eventos y demás gastos que se requieran para garantizar una adecuada gestión.

1.8. Reuniones de la Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos sociales de TUYA S.A., las reuniones de la Junta Directiva se celebrarán al menos una vez al mes. Sin embargo, cuando las circunstancias especiales lo ameriten, se podrán llevar a cabo reuniones extraordinarias cuando sean citadas de conformidad con los estatutos de TUYA S.A..

La Junta Directiva se reunirá al menos una vez al año, en sesión especial, para analizar, evaluar y decidir sobre la planeación y estrategias de TUYA S.A..

Las actas de las reuniones de la Junta Directiva identificarán los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron de base para la toma de decisiones, así como las razones a favor y en contra que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas.

1.9. Reuniones sin presencia de la Administración

La Junta Directiva podrá realizar las reuniones que sean necesarias sin presencia de funcionarios pertenecientes a la administración de TUYA S.A.. Las mismas se llevarán a cabo cuando así lo determine la misma Junta Directiva y sus decisiones tendrán plena validez siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en la ley y en los estatutos sociales.

1.10. Medios de información y comunicación para análisis, discusiones, documentos, etc.

Los miembros de la Junta Directiva tendrán acceso con anticipación a la información que sea relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con el orden del día incluido en la convocatoria. Para el efecto esta información será enviada o puesta a disposición de los directores con un término de antelación no inferior a dos (2) días calendario, por medio electrónico o por cualquier otro medio.

1.11. Comités de apoyo a la gestión de la Junta Directiva

Los siguientes Comités de Apoyo a la labor de la Junta Directiva, constituyen parte de los sistemas de control interno de TUYA S.A.; éstos son designados por ella misma y están integrados así:

1.11.1. Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo lo conforman el Presidente de la Junta Directiva, otro miembro de Junta y el Presidente de TUYA S.A.. Podrá actuar como Secretario de este Comité el Presidente de TUYA S.A. o un tercero designado por el Comité.

El Comité de Gobierno Corporativo tiene funciones relativas a los Directores individualmente, a la Junta Directiva y a TUYA S.A. en general.

Sus principales responsabilidades en relación con los Directores son:

- a. Desarrollar y revisar el papel del Director y sus requisitos de elección (competencias y limitaciones) y definir políticas de renovación de la Junta.
- b. Promover la capacitación de los Directores, así como su adecuado entrenamiento y actualización en temas académicos y comerciales.

Con relación a la Junta Directiva y a TUYA S.A., el Comité:

- a. Prepara el calendario de reuniones y la agenda, y supervisa el flujo de información completa, relevante y oportuna a los Directores.

- b. Revisa la auto-evaluación anual de la gestión de la Junta, y formula sugerencias para el mejor funcionamiento de la misma, aprovechando los recursos y la tecnología disponible.
- c. Velará porque los accionistas, inversionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información relevante de TUYA S.A..
- d. Monitorea las negociaciones realizadas por miembros de Junta con acciones emitidas por TUYA S.A. o por otras compañías del Grupo Bancolombia.
- e. Supervisa el cumplimiento de la política de remuneración de los administradores.

1.11.2. Comité de Auditoria

El Comité de Auditoría está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, designados por la misma Junta. El Comité designa su secretario, el cual podrá ser un funcionario de TUYA S.A.. Este Comité tiene como finalidad apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad del TUYA S.A., sus administradores y Directores.

Adicionalmente, el Comité ordena y vigila que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias determinadas por TUYA S.A., y que dichos procedimientos se enmarquen dentro de los objetivos del control interno, entre los cuales se encuentran la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en los reportes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para estos efectos, el Comité define los mecanismos para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de la misma a la Junta Directiva, y establece las políticas, criterios y prácticas que debe emplear TUYA S.A. en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera.

El Comité no sustituye las funciones de la Junta Directiva ni de la administración sobre la supervisión y ejecución del sistema de control interno de TUYA S.A..

Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, el Comité de Auditoría cuenta con un Reglamento Interno que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

1.11.3. Comité de Designación, Compensación y Desarrollo

El Comité de Designación, Compensación y Desarrollo está integrado por dos miembros de la Junta Directiva elegidos por ella y con la participación y asesoría del Vicepresidente

de Gestión Humana de Bancolombia o quien éste delegue, y quien hará las veces de secretario del Comité. El Presidente de TUYA S.A. podrá ser invitado a este Comité.

Este Comité determina las políticas y normas para la contratación, remuneración, compensación y desarrollo del personal directivo y clave para TUYA S.A.. Así mismo, vigila continuamente las metas de los diferentes programas de compensación en relación con el desempeño de los funcionarios y evalúa la efectividad de estos programas.

El Comité tiene entre sus funciones:

- a. Define las políticas de administración del recurso humano, estableciendo los procesos de selección, evaluación, compensación y desarrollo para la alta gerencia y precisando sus metas.
- b. Propone los criterios objetivos por los cuales TUYA S.A. contrata a sus principales ejecutivos.
- c. Propende por la disponibilidad del recurso humano, haciendo una revisión de los planes de sucesión de la alta gerencia.
- d. Evalúa el desempeño de la alta gerencia en la forma que considere pertinente.
- e. Formula a la Junta Directiva recomendaciones de nombramiento y remuneración del Presidente y de la alta gerencia.

1.11.4. Otros Comités designados por la Junta Directiva

En cumplimiento de sus funciones y de la normatividad vigente, la Junta Directiva ha dispuesto la creación de los siguientes Comités que le sirven de apoyo:

1.11.4.1. Comités de Crédito

Estos Comités tienen por objeto decidir sobre la aprobación de créditos de acuerdo con el nivel de atribuciones establecido por la Junta Directiva. La Junta Directiva determina sus integrantes.

1.11.4.2. Comité de Activos y Pasivos

Tiene como objeto servir de apoyo a la Junta Directiva y a la Presidencia de TUYA S.A. en la definición, seguimiento y control de las políticas generales y asunción de riesgos de la gestión de activos y pasivos, para lo cual desarrolla las funciones que le han sido asignadas por las normas vigentes.

La Junta Directiva determina los integrantes de dicho Comité, entre los cuáles participan algunos Gerentes de la entidad.

1.11.4.3. Comité de Evaluación y Calificación de Cartera

Este Comité tiene como responsabilidad principal la evaluación y calificación de la cartera de TUYA S.A. y está conformado por algunos Gerentes de TUYA S.A..

1.11.4.4. Comité de Riesgo Crediticio

El Comité de Riesgo Crediticio está integrado por el Presidente y Gerentes de la compañía. Dentro de sus funciones y responsabilidades tiene las siguientes:

- a. Diseñar los procedimientos a seguir por las áreas asignadas como responsables de la administración del riesgo crediticio.
- b. Analizar y presentar a la Junta Directiva para su aprobación, los procedimientos específicos para la administración del riesgo crediticio.
- c. Implementar la estrategia de administración de riesgo crediticio aprobado por la Junta Directiva desarrollando procesos y metodologías de identificación, medición, seguimiento y control del riesgo crediticio.
- d. Realizar el seguimiento permanente de la administración del riesgo crediticio y mantener debidamente informada a la Junta Directiva de sus resultados.
- e. Señalar las características y periodicidad de los informes que los funcionarios y áreas encargadas de la administración del riesgo crediticio deben rendir.
- f. Adoptar los correctivos de los procesos de administración de riesgo crediticio que sean de su competencia y proponer a la Junta Directiva los que estime convenientes.
- g. Evaluar las metodologías diseñadas para la estimación de pérdidas probables y la constitución de provisiones y realizar recomendaciones sobre ellas a la Junta Directiva.
- h. Definir indicadores que permitan realizar la medición del riesgo crediticio, evaluar periódicamente dichos indicadores y mantener informada a la Junta Directiva sobre la evolución de los mismos.
- i. Definir los perfiles de crédito para las diferentes líneas cuando las exigencias del mercado lo requieran.

2. Presidente y Principales Ejecutivos

Corresponde a la Junta Directiva el nombramiento y la libre remoción del Presidente de TUYA S.A., de sus suplentes y de los demás ejecutivos que de acuerdo con la ley o los estatutos, deban ser designados por ella.

Fíjese la edad de 65 años como la máxima para laborar en los cargos de alta gerencia dentro de TUYA S.A..

La Junta Directiva, para efectos de fijar la remuneración del Presidente y Principales Ejecutivos, deberá tener en cuenta sus calidades, experiencia, responsabilidades, funciones, generación de valor agregado a la entidad y situación financiera de la misma.

Para la designación de dichos funcionarios, tendrá en cuenta que los candidatos compartan la visión, misión y valores institucionales, y cuenten con habilidad gerencial, conocimiento técnico, virtudes humanas e idoneidad moral.

Las funciones de gobierno y administración a cargo del Presidente se encuentran establecidas estatutariamente, así como las propias del Secretario General. Las funciones de los demás ejecutivos serán fijadas conjuntamente por la Junta Directiva y la Presidencia.

3. Información sobre Directores, Presidente y Principales Ejecutivos

La información básica sobre los Directores, Presidente y Principales Ejecutivos de TUYA S.A. puede ser consultada en la Secretaría General de TUYA S.A..

4. Negociación de Acciones

De acuerdo con lo establecido por el Código de Comercio, los Directores y administradores y funcionarios de TUYA S.A. no podrán ni por sí ni por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones del mismo mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante, o cuando a juicio de la Junta Directiva de TUYA S.A. lo amerite, con autorización de la Asamblea, con el voto favorable de la mayoría ordinaria prevista en los estatutos, excluido el del solicitante.

En todo caso, la negociación de acciones que realice cualquier funcionario, directivo o administrador de la compañía, no podrá tener fines de especulación, la cual se presumirá, por ejemplo, cuando concurren los tres requisitos siguientes; i) entre la compra y la venta de las acciones transcurran lapsos sospechosamente cortos, ii) hayan ocurrido situaciones excepcionalmente favorables para TUYA S.A. y, iii) con la operación se haya obtenido una utilidad significativa.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, TUYA S.A. no podrá adquirir ni poseer sus propias acciones a menos que la adquisición sea necesaria para prevenir pérdida de deudas previamente contraídas de buena fe. En este caso, las acciones adquiridas deberán venderse de acuerdo con la ley.

5. Relaciones económicas de TUYA S.A. con Directores, Presidente y Principales Ejecutivos

Las relaciones económicas de TUYA S.A. con sus Directores, Presidente y Principales Ejecutivos se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes, y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de Conflictos de Interés.

Toda información relevante relativa a las relaciones económicas existentes entre TUYA S.A. y sus Directores, presidente y principales ejecutivos, se dará a conocer al mercado en los informes correspondientes a cada ejercicio social.

6. Mecanismos de Evaluación de los Directores, Presidente y Principales Ejecutivos

La Junta Directiva anualmente realizará una evaluación de su gestión, la cual deberá contemplar entre otras, la asistencia de sus miembros a las reuniones, la participación activa de éstos en las decisiones, la gestión de riesgos, el seguimiento que realicen a los principales aspectos de TUYA S.A., la evaluación de sus tareas y su contribución a definir las estrategias y proyección de TUYA S.A..

Así mismo, la Junta Directiva evaluará anualmente al Presidente de TUYA S.A. en relación con su gestión y el Presidente hará lo propio respecto de los ejecutivos que dependan directamente de él.

IV. TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

1. Revelación de Información Financiera, de Riesgos, de Control Interno y otra Información Relevante

TUYA S.A. prepara y presenta la información sobre su situación financiera de conformidad con las prescripciones legales y con las normas de contabilidad aplicables.

Entre otros asuntos, TUYA S.A. debe revelar a sus accionistas y al mercado en general sobre:

- a. Los principales riesgos previsibles y las medidas para enfrentarlos, así como los mecanismos utilizados para la administración de riesgos. Los riesgos a los que

está expuesto TUYA S.A. estarán descritos conjuntamente con las políticas para su medición, control, etc., en las notas a los estados financieros.

- b. Los estados financieros, en la periodicidad establecida por la ley, teniendo en cuenta que los informes de fin de ejercicio serán dictaminados por el Revisor Fiscal.
- c. Los hallazgos relevantes efectuados por el revisor fiscal y las auditorías externas contratadas por TUYA S.A.. Los informes que contengan dichos hallazgos, serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la ley.
- d. Los hallazgos sustanciales arrojados por los sistemas de control interno implementados por TUYA S.A., así como los proyectos importantes relativos a dicho sistema y todo cambio relevante en su estructura.
- e. Las clases de acciones emitidas por la sociedad y la cantidad de acciones emitidas y en reserva de cada clase.
- f. Principales accionistas, entendiéndose por éstos los que sean beneficiarios reales de más del 5% de las acciones en circulación de TUYA S.A. y todos los cambios relevantes en la participación accionaria y el control.
- g. Acuerdos entre los principales accionistas de TUYA S.A. de los cuales éste tenga conocimiento y que tengan por objeto las acciones, sus derechos, el ejercicio de tales derechos, la administración de TUYA S.A., etc.
- h. Negocios relevantes suscritos entre TUYA S.A. y sus principales accionistas y con sus directores, administradores, principales ejecutivos y representantes legales, incluyendo sus parientes, socios y demás relacionados.
- i. Los actos y contratos de orden sustancial, suscritos por TUYA S.A..
- j. La convocatoria a la Asamblea General de Accionistas y cualquier otra información que se considere necesaria para el desarrollo de la misma.
- k. Las políticas generales aplicables a remuneración y a cualquier beneficio económico que se conceda a los miembros de Junta Directiva, el Representante Legal, el Revisor Fiscal, los Asesores Externos y las Auditorías Especializadas.
- l. Demás informes de los hechos relevantes que se presenten en materia financiera, de riesgo, de control interno que puedan afectar materialmente a TUYA S.A.. Estos hechos serán divulgados en la medida en que se presenten, por el canal de información que se considere adecuado para cada caso concreto, de conformidad con las opciones disponibles descritas en el presente Código.

La información a que se refieren los literales d, e, f, g, h, i, j, k y l del presente numeral será revelada en la página Web de TUYA S.A. www.tarjetaexito.com.co, en la medida que se produzcan las situaciones a ser informadas, y en todo caso, TUYA S.A. revisará dicha información periódicamente con la finalidad de mantenerla actualizada.

2. Calificadoras de Riesgo

TUYA S.A. ha contratado los servicios de una sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que adelante los análisis correspondientes e informe al mercado sobre la probabilidad de pago oportuno de las obligaciones derivadas de los títulos emitidos por TUYA S.A..

Adicionalmente, en caso de emisiones de bonos o papeles comerciales por parte de TUYA S.A., contará con la calificación de riesgo e inversión otorgada por una sociedad calificadora de valores, independiente y reconocida a nivel internacional.

Las calificaciones se encuentran a disposición de los interesados en la Secretaria General de TUYA S.A..

3. Canales de Información para Accionistas, Inversionistas y el Mercado en General

TUYA S.A. mantendrá los siguientes canales de información con sus accionistas, inversionistas y el mercado en general:

3.1. Atención a los Accionistas e Inversionistas

La Secretaria General de TUYA S.A., desarrolla entre otras las funciones correspondientes a la Atención a los Accionistas e Inversionistas a que se refiere la normatividad vigente en materia de Valores.

La Secretaria General brindará información clara y objetiva sobre TUYA S.A. y sus actividades, que permita a accionistas e inversionistas tomar decisiones informadas en relación con sus inversiones en TUYA S.A..

Cuando en criterio de TUYA S.A., la respuesta dada a un inversionista pueda colocarlo en ventaja, se dará acceso a dicha respuesta a los demás inversionistas de manera inmediata, en las mismas condiciones económicas y de acuerdo con los mecanismos establecidos en este código.

El Secretario General en la actualidad es Juan Carlos Velásquez Vallejo, a quien se podrán dirigir vía e-mail a la siguiente dirección de correo electrónica: jvelasquez@tarjetaexito.com.co o por escrito a través de cualquiera de nuestras oficinas en el país.

3.2. Informe de Gestión

TUYA S.A. prepara anualmente un documento denominado Informe de Gestión, el cual compila el informe de la Junta Directiva y del Presidente a los accionistas, los estados financieros individuales y consolidados, los dictámenes del Revisor Fiscal y las notas a los estados financieros.

El informe de Gestión incluirá además los resultados de la evaluación anual que realiza la Junta Directiva del cumplimiento de los estándares de Gobierno Corporativo adoptados por TUYA S.A. conforme al presente Código.

3.3. Información Relevante y Actualización Básica de Emisores

TUYA S.A. dará estricto cumplimiento a las normas que regulan el Mercado Público de Valores, publicando a través de la Superintendencia Financiera la información relevante exigida por dichas normas.

Constituye información relevante aquella que habría sido tenida en cuenta por un experto prudente y diligente al comprar, vender o conservar valores, así como la que tendría en cuenta un accionista al momento de ejercer sus derechos políticos en la respectiva asamblea de accionistas u órgano competente.

Los accionistas, inversionistas y el mercado en general, podrán consultar en cualquier tiempo la información relevante de TUYA S.A. a través de la página web de la Superintendencia Financiera: www.superfinanciera.gov.co.

TUYA S.A. tiene definidos los procedimientos, los responsables, los plazos y en general la estructura necesaria para divulgar completa y oportunamente la información relevante que puede ser de interés del mercado, así como para actualizar la información básica de TUYA S.A..

4. Confidencialidad

De conformidad con lo establecido por el Código de Ética de TUYA S.A., los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de TUYA S.A. deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de TUYA S.A. se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Así mismo, no revelarán ni transferirán a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a TUYA S.A., sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima.

V. MECANISMOS DE CONTROL

1. Externos

1.1. Superintendencia Financiera de Colombia

TUYA S.A. es vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que, en su calidad de autoridad de inspección, vigilancia y control de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados por el público, tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

1.2. Revisoría Fiscal

TUYA S.A. cuenta con un Revisor Fiscal, Principal y un Suplente, quien cumple con las funciones previstas en el Libro Segundo, Título I, del Código de Comercio, y se sujeta a lo allí dispuesto, sin perjuicio de lo previsto por los estatutos sociales.

El Revisor Fiscal es elegido por la Asamblea para períodos de 2 años. El mismo órgano es el responsable de fijar su remuneración, así como de removerlo libremente cuando así lo considere necesario.

La elección del Revisor Fiscal se llevará a cabo con base en una evaluación objetiva y pública adelantada por el Comité de Auditoría y con total transparencia.

El Revisor Fiscal, en su informe a la Asamblea de Accionistas incluirá, además de los requisitos exigidos por la ley, los hallazgos relevantes que efectúe, con el fin de que los accionistas y demás inversionistas, cuenten con la información necesaria para tomar decisiones sobre los correspondientes valores.

TUYA S.A. no designará como Revisor Fiscal a personas o firmas que hayan recibido ingresos de la entidad y/o de su grupo económico, que representen el veinticinco por ciento (25%) o más de sus últimos ingresos anuales.

TUYA S.A. no contratará con el Revisor Fiscal servicios distintos a los de Auditoría.

En caso de tratarse de una firma, ésta rotará a las personas naturales que al interior adelantan dicha función con por lo menos una periodicidad de cinco (5) años. La persona que ha sido rotada solamente puede retomar la Auditoría de TUYA S.A. luego de un período de dos (2) años. Los mismos períodos aplicarán cuando el Revisor Fiscal sea una persona natural.

2. Internos

TUYA S.A. cuenta con una adecuada estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración y la Junta Directiva, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales.

De esta manera, la administración de TUYA S.A. velará porque el sistema de control interno cumpla las normas y prácticas que le son aplicables en Colombia y demás normas y principios que regulen el control interno y su divulgación.

La Junta Directiva de TUYA S.A. realiza una gestión activa en relación con los sistemas de control interno implementados en el mismo, de manera directa y a través de los diferentes Comités de apoyo.

2.1. Auditoría Interna

En TUYA S.A. la auditoría es realizada por la Vicepresidencia de Auditoría de Bancolombia S.A., quien es la encargada de evaluar el sistema de control interno, la gestión de riesgo y la gobernabilidad corporativa, contribuyendo a mejorar su eficiencia.

TUYA S.A. podrá contratar auditores externos de reconocida reputación y trayectoria a nivel internacional, para evaluar la calidad y efectividad de su sistema de control interno, y para que lo asesoren con el fin de agregar valor en el control de la ejecución de las operaciones de TUYA S.A..

2.2. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

De conformidad con lo exigido por la ley vigente, TUYA S.A. cuenta con un sistema integral para la prevención y control del lavado de activos y otros ilícitos, que tiene por principios básicos el conocimiento del cliente, la determinación de movimientos por usuario y cliente, el conocimiento del mercado, la detección y análisis de operaciones inusuales y la determinación y reporte de operaciones sospechosas. Para verificar el cumplimiento del mencionado sistema integral, TUYA S.A. ha designado un Oficial de Cumplimiento y cuenta con un manual de prevención y control de lavado de activos que recoge las normas y políticas que deben seguirse en esta materia.

VI. CÓDIGO DE ETICA

TUYA S.A. tiene un Código de Ética el cual recoge los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de sus accionistas, directivos, empleados, funcionarios y colaboradores.

Los principios contenidos en dicho Código deberán ser tenidos en cuenta por los directivos y funcionarios de TUYA S.A. en desarrollo de sus funciones, y complementarán lo establecido en el presente Código de Buen Gobierno.

VII. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

1. Definición de Conflicto de interés:

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, un Director, administrador o funcionario de TUYA S.A. que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés de TUYA S.A., cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extrapatrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

2. Situaciones que pueden presentar Conflicto de Interés

A continuación se enumeran a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de interés:

- Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, directivo, administrador o socio con una participación superior igual o superior al diez por ciento (10%) de la entidad emisora o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- La adquisición o contratación por parte de TUYA S.A. de activos fijos a directivos, administradores o empleados de TUYA S.A. que participen en el análisis o toma de decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
- La adquisición o contratación por parte de TUYA S.A. de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo, administrador o empleado de TUYA S.A. que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social de dicha persona jurídica.
- En general, toda operación que se realice en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo director, administrador o funcionario, que contenga los elementos para la definición de conflicto de interés establecida en este Código y de conformidad con los parámetros establecidos en el Código de Ética, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado la Junta Directiva.

3. Reglas de Conducta

3.1. Prohibiciones

De acuerdo con la legislación vigente, los administradores deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con TUYA S.A. o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Asamblea. En estos casos, el administrador suministrará a la Asamblea toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador. En todo caso, la autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de TUYA S.A..

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el Código de Ética de TUYA S.A., el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los Directores, administradores y funcionarios de TUYA S.A. deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de TUYA S.A. o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de TUYA S.A..
- b. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c. Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador de TUYA S.A. para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta TUYA S.A., o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- d. Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por TUYA S.A. para los diferentes negocios que realice.

De otra parte, todo Director, administrador, empleado, auditor y en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

3.2. Regalos e Invitaciones

De conformidad con el Código de Ética, los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de TUYA S.A. no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las

actividades realizadas en TUYA S.A. que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

4. Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés

Todos los Directores, administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en este capítulo.

Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el director, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

4.1. Directores

Cuando un Director encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, éste lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta y se abstendrá en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. Igualmente cuando el Presidente encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés lo informará de inmediato a la Junta Directiva.

En el evento en que la mayoría de los Directores se encuentren en una situación que potencialmente presente un conflicto de interés, dicho órgano deberá abstenerse de realizar la operación o celebrar el acto o contrato que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Asamblea, en los términos de la ley 222 de 1.995.

4.2. Administradores y funcionarios

En el evento en que un administrador o funcionario de TUYA S.A. encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, este informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, quien llevará el asunto ante el Presidente de TUYA S.A., con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de evitar este conflicto.

En todo caso, si el Presidente considera que la situación de posible conflicto de interés debe ser conocida por la Junta Directiva, remitirá a ésta toda la información sobre el caso en particular, para que sea ésta en última instancia quien decida los mecanismos para evitar el conflicto.

4.3. Accionistas

4.3.1. Diferencias de criterio entre accionistas

Las diferencias de criterio que se presenten entre los accionistas en relación con la marcha general de la sociedad, sus operaciones, proyectos y negocios, serán discutidas y resueltas por la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en la ley y los estatutos sociales.

4.3.2. Conflictos

Los conflictos individuales que se presenten entre TUYA S.A. y los accionistas, o entre éstos entre sí, se intentarán solucionar: en primera instancia por la vía del acuerdo directo, en segunda instancia por amigables componedores, en tercera instancia por la intervención de conciliadores de los centros de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín; y en última instancia, por un Tribunal de Arbitramento que funcionará en la ciudad de Medellín, Colombia y estará integrado por tres (3) ciudadanos Colombianos en ejercicio de sus derechos civiles y abogados, los cuales fallarán en derecho, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula de arbitramento contenida en los estatutos de TUYA S.A..

4.4. Situaciones irresolubles de conflicto de interés

En toda situación en la cual sea imposible evitar un conflicto de interés con respecto a TUYA S.A., los funcionarios o Directores a quienes corresponda adoptar la respectiva decisión, deberán abstenerse de celebrar el respectivo acto o contrato o de realizar la operación que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Asamblea en los términos de la ley 222 de 1995.

5. Operaciones con su matriz

De conformidad con las normas que rigen el Sistema Financiero, TUYA S.A. no podrá celebrar operaciones con su matriz que impliquen un conflicto de interés. En todo caso, la Superintendencia Financiera podrá calificar, de oficio o a petición de parte, la existencia de tales conflictos en los términos de la normatividad vigente.

VIII. GRUPOS DE INTERÉS. RELACIONES CON EMPLEADOS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD

En TUYA S.A., cada una de las relaciones con los grupos de personas o entes relacionados con TUYA S.A., se fundamenta en una filosofía y unos lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgarles plenas garantías y una adecuada protección de sus derechos.

Los objetivos del manejo de cada grupo de interés son:

- Reconocer y asegurar sus derechos.
- Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor.
- Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
- Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, según la normatividad y las leyes vigentes.
- Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

1. Principios Generales en Relación con los Grupos de Interés

Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de TUYA S.A. tendrán en cuenta en todas sus actuaciones, en relación con los grupos de interés, los siguientes principios:

- a. No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes.
- b. Se ofrecerá a los clientes servicios financieros integrados, a partir de la construcción de relaciones de confianza y largo plazo, maximizando la generación de valor.
- c. Se informará de manera clara las condiciones de las operaciones que realiza TUYA S.A., de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda relación comercial.
- d. Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- e. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.

- f. Se seleccionará a clientes y proveedores de TUYA S.A., según su capacidad, experiencia, probidad y moralidad, de conformidad con las normas pertinentes y los reglamentos internos.
- g. Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- h. Las relaciones de TUYA S.A. con el gobierno y con las entidades gubernamentales y demás autoridades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.

2. Relaciones con Empleados

La gestión humana en TUYA S.A. se deberá dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad, con el fin de contribuir a la generación de valor para accionistas, clientes y colaboradores. La gestión humana en TUYA S.A. se deberá basar en las siguientes premisas:

- a. Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas y de la cultura organizacional.
- b. El modelo de gestión humana en TUYA S.A. proporciona a los jefes un papel principal en la administración y dirección de las personas.
- c. La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado de sus empleados, en todo momento de la relación laboral.
- d. En este modelo, los empleados, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

3. Relaciones con los Clientes

El cliente es la razón de ser de TUYA S.A. y merece su más alta consideración, aprecio y respeto.

Toda la estrategia de negocios de TUYA S.A. está enfocada a ofrecer una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo del país.

TUYA S.A. deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus clientes, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo.

TUYA S.A. establecerá medios permanentes que tendrán como objetivo no sólo orientar e informar al cliente sobre nuevos productos o servicios y las ventajas que éstos le brindan, sino ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico.

Los derechos de los clientes deberán ser reconocidos sin dilaciones.

Con el fin dar cumplimiento a lo anterior, TUYA S.A. cuenta con un área de Servicio al Cliente, la Defensoría del Cliente además de los mecanismos de atención de quejas y reclamos especialmente diseñados para brindar respuesta completa, justa, adecuada y oportuna a los clientes.

a. Defensoría del Cliente

TUYA S.A. cuenta con un Defensor del Cliente Principal y un Suplente, designados por la Asamblea General de Accionistas. La Defensoría del Cliente actúa como vocera de los clientes o usuarios ante TUYA S.A., y conoce y resuelve de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de términos de ley, que sean presentadas en relación con un posible incumplimiento por parte de TUYA S.A., de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.

Como muestra del respeto a los derechos de los clientes, y en aras de asegurar la absoluta transparencia en todas sus operaciones, TUYA S.A. se compromete, excediendo las exigencias contenidas en la normatividad vigente en la materia, a acatar como obligatorias las decisiones tomadas por el Defensor, siempre que el cliente las acepte.

El Defensor del Cliente será una persona con amplios conocimientos y experiencia en el sector financiero, abogado de profesión, independiente de TUYA S.A., en aras de asegurar su imparcialidad y absoluta autonomía en la toma de sus decisiones.

4. Relaciones con Proveedores

TUYA S.A. de manera conjunta con su matriz ha establecido unas Normas, Políticas y Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean ágiles, racionales y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos corporativos de TUYA S.A..

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad y de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas en el Código de Ética, Manual para la Prevención de Lavado de Activos, Código de Buen Gobierno, Reglamento Interno de Trabajo, mecanismos de control y demás procedimientos establecidos por TUYA S.A..

Para la selección de los proveedores se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos: capacidad técnica y patrimonial, idoneidad y trayectoria en el mercado, infraestructura operativa, estabilidad financiera, precio ofrecido y valor agregado.

Con la finalidad de manejar procesos de contratación de manera transparente, TUYA S.A. estableció las siguientes prácticas como no autorizadas:

- No se podrán celebrar contratos con proveedores que sean cónyuges o compañeros permanentes o que se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el funcionario que haya presentado la solicitud de compra de un bien o servicio. Igualmente, el funcionario no contratará con personas jurídicas de las cuales sea socio o representante legal.
- No se podrán contratar proveedores que se encuentren en la lista de clientes “no objetivo” de TUYA S.A..

La contratación se llevará a cabo cumpliendo a cabalidad las Normas, Políticas y Procedimientos para la contratación y compras de TUYA S.A. en cuanto a atribuciones, competencias, etc.

5. Relaciones con la Comunidad

En TUYA S.A. se hace un aporte a la comunidad en general, reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de sus empleados, ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales.

Como parte de esta filosofía, TUYA S.A. tiene entre sus objetivos contribuir al progreso económico, social y cultural del país.

IX. RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y SANCIONES

1. Reclamaciones Relacionadas con el Código de Buen Gobierno

Los accionistas e inversionistas de TUYA S.A. podrán presentar solicitudes ante la Secretaria General (área encargada de atender a los Accionistas e Inversionistas de TUYA S.A.), cuando consideren que ha habido incumplimiento de lo previsto en el Código de Buen Gobierno, y en estos casos, la administración de la Compañía a través de dicha Secretaria General, dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad.

Los accionistas e inversionistas del TUYA S.A. podrán, por el mismo medio, presentar quejas y reclamaciones ante el Revisor Fiscal, por el incumplimiento de lo previsto en el Código de Buen Gobierno. Para estos efectos, TUYA S.A. dará cumplida y oportuna respuesta a los requerimientos que con ocasión de la queja efectúe el Revisor Fiscal, y atenderá las observaciones que señale el mismo sobre el particular, cuando se establezca la existencia del mencionado incumplimiento.

Cualquier enmienda, cambio o complementación que se haga al presente Código será informada a través de información eventual, y el mismo se mantendrá a disposición de los accionistas y el mercado en general en la sede de TUYA S.A., en la página Web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co y en la página Web de TUYA S.A. www.tarjetaexit.com.co

2. Sanciones

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código, así como en el Código de Ética de TUYA S.A., acarreará para el Director, administrador o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de TUYA S.A. cuando éste sea el afectado.