

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO – GESTIÓN 2011

Con el objeto de informar a los grupos de interés, accionistas, inversionistas, entes de control y a la ciudadanía en general, la Junta Directiva, el Comité de Gobierno Corporativo y el Presidente de Bancóldex se permiten presentar el siguiente informe de gestión de gobierno corporativo, con corte al 31 de diciembre de 2011:

I. Capital social de Bancóldex

1. Accionistas

Porcentaje de participación de los accionistas de Bancóldex S.A.:

ACCIONISTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	91.9%
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	7.9%
Otros	0.2%

2. Tipos de acciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 9° de los Estatutos Sociales del Banco, las acciones que representan el capital de Bancóldex se dividen en tres clases:

- **De la Serie A:** Las que representan los aportes de la Nación;
- **De la Serie B:** Las que sean o lleguen a ser propiedad de los particulares en cuanto no gocen de privilegios.
- **De la Serie C:** Las que sean o lleguen a ser propiedad de particulares en cuanto gocen de privilegios.

En este sentido, el capital social de Bancóldex comprende 855'669.623 acciones, cuya distribución por tipo de acción es la siguiente:

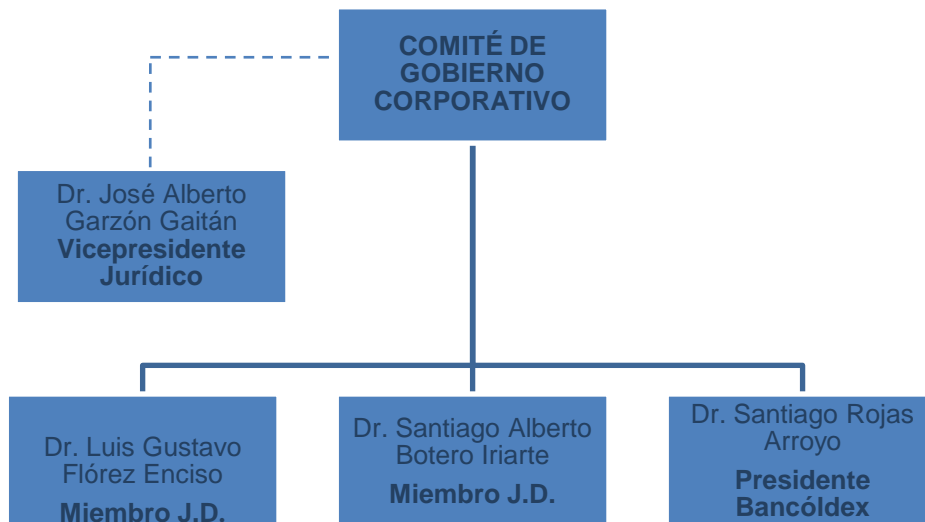
TIPO DE ACCIONES	NÚMERO DE ACCIONES
De la Serie A	853.258.504
De la Serie B	1.498.445
De la Serie C	912.674
Total	855.669.623

3. Comité de Gobierno Corporativo

La Junta Directiva de Bancóldex, el 27 de octubre de 2010 creó el Comité de Gobierno Corporativo con el objeto de apoyar a la Junta Directiva en su función de asegurar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno adoptadas por el Banco y de las disposiciones contenidas en su Código de Buen Gobierno, así como asesorarla en la implementación de buenas prácticas corporativas.

Conformación:

Dos miembros de la Junta Directiva, y el Presidente del Banco. El Vicepresidente Jurídico – Secretario General del Banco actúa como Secretario de este Comité.



Funciones:

Las funciones del Comité de Gobierno Corporativo son las siguientes:

1. Promover la realización de programas de capacitación y actualización de los miembros de la Junta Directiva y demás directivos que considere conveniente;
2. Conocer de forma previa y recomendar soluciones a los conflictos de interés sometidos a su consideración, la cual será presentada a la Junta Directiva para su posterior aprobación en la Asamblea General de Accionistas del Banco;
3. Formular recomendaciones al informe anual de funcionamiento de la Junta Directiva;
4. Revisar la evaluación anual de la gestión de la Junta Directiva, y formular sugerencias para mejorar la metodología de evaluación;

5. Recomendar a la Junta Directiva y a la Administración un plan de trabajo a seguir de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación anual, entre otras funciones;
6. Proponer anualmente a la Junta Directiva la destinación de una partida dentro del presupuesto del Banco para adelantar actividades relacionadas con Gobierno Corporativo;
7. Recomendar a la Junta Directiva la contratación de asesorías externas y programas de capacitación que aporten elementos de juicio adicionales para la toma de determinadas decisiones por parte de los directivos;
8. Monitorear las negociaciones realizadas por miembros de la Junta Directiva con acciones emitidas por el Banco o por otras compañías del mismo grupo, si a ello hubiere lugar;
9. Sugerir mejoras al sistema de información y comunicaciones con los accionistas, los grupos de interés y el mercado en general, con el fin de lograr que éstos tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información relevante del Banco;
10. Hacer recomendaciones a la Oficina de Atención al Inversionista y Accionistas que le permita cumplir de una manera adecuada con su función; y,
11. Proponer las modificaciones y ajustes que requiera el Código de Buen Gobierno del Banco.

Actividades realizadas:

Durante 2011, se realizaron dos sesiones del Comité de Gobierno Corporativo, durante las cuales se analizaron los resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva, los resultados de la Encuesta “Código País” establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el informe de Responsabilidad Social, elaborado por los consultores Dante Pesce y Claudia Cárdenas, en el marco del Proyecto de Asistencia Técnica al Comercio, financiado con recursos de la Unión Europea mediante el Convenio DCI/ALA/2007/19-005, e Informe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – con sus modificaciones, entre otras actividades.

4. Asamblea General de Accionistas

Bancóldex publicó el 11 de febrero de 2011, en el diario de amplia circulación nacional “La República” y en la página de Internet del Banco, en el link “Información de interés de accionistas y demás inversionistas” el aviso de convocatoria a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas que se celebró el 9 de marzo de 2011.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 447 del Código de Comercio los documentos y papeles mencionados en el artículo 446 del mismo Código estuvieron a disposición de los accionistas en las oficinas de la administración, durante los quince (15) días que precedieron a la reunión de la Asamblea. Esta sesión contó con el quórum necesario para deliberar y decidir de acuerdo con lo indicado en la ley y en los artículos 40 y 41 de los Estatutos Sociales de Bancóldex.

En esta Asamblea, entre otras decisiones, se fijaron los honorarios de los miembros del Comité de Gobierno Corporativo, una suma equivalente al 75% del valor de un salario mínimo mensual legal vigente, que es el mismo valor que se causa para los integrantes de los demás Comités del Banco.

Así mismo, Bancóldex publicó el 2 de mayo de 2011, en el diario de amplia circulación nacional “La República” y en la página de Internet del Banco, en el link de “Información de interés de accionistas y demás inversionistas” el aviso de convocatoria a la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas que se celebró el 24 de mayo de 2011.

Para la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas los papeles y demás documentos mencionados en los artículos 446 del Código de Comercio estuvieron a disposición de los accionistas del Banco en las oficinas de la administración durante los quince (15) días que precedieron a esta reunión. En esta ocasión, al igual que para la Asamblea anterior, los accionistas pudieron ejercer su derecho al voto y contó con el quórum suficiente para deliberar y decidir.

En esta Asamblea, se aprobó el proyecto de distribución de utilidades, previa la instrucción del Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES – contenida en el Documento N° 3693 del 24 de marzo de 2011.

5. Junta Directiva

Composición:

La Junta Directiva de Bancóldex ha estado conformada con personas de las más altas calidades:

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA 2011	
Dr. Sergio Díaz – Granados Guida. Ministro de Comercio, Industria y Turismo	Dr. Carlos Andrés de Hart Pinto. Viceministro de Desarrollo Empresarial
Dr. Juan Carlos Echeverry Garzón. Ministro	Dr. Bruce Macmaster Rojas. Viceministro

de Hacienda y Crédito Público	General de Hacienda y Crédito Público (hasta el 5 de diciembre de 2011)
Dr. Vicente Dávila Suárez. Nombrado por el Presidente de la República en representación del sector Privado	Dr. Santiago Alberto Botero Iriarte. Nombrado por el Presidente de la República en representación del sector privado
Dr. Guillermo Valencia Jaramillo. Nombrado por el Consejo Gremial de Asociaciones de Exportadores	Dr. Luis Gustavo Flórez Enciso. Nombrado por el Consejo Gremial de Asociaciones de Exportadores
Dr. Nicolás García Trujillo. Nombrado por la Asamblea General de Accionistas	Dra. Beatriz Eugenia Vélez Vengoechea. Nombrado por la Asamblea General de Accionistas

Reuniones:

La Junta Directiva se reunió en forma ordinaria, en trece ocasiones y los temas considerados, así como las decisiones adoptadas constan en las respectivas actas elaboradas para el efecto, las cuales se mantienen en custodia en la Vicepresidencia Jurídica – Secretaría General.

Capacitación:

Así mismo, se adelantó un plan de capacitación de los miembros de la Junta Directiva en temas específicos, a través de su participación en un foro organizado por la Cámara de Comercio Colombo Americana, denominado “Convierta su Junta Directiva en un activo”, que tuvo lugar el 1 de noviembre de 2011, y en la capacitación “Análisis del Estatuto Anticorrupción”, que se realizó el 19 de diciembre de 2011.

Resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva:

El Comité de Gobierno Corporativo analizó los resultados de la autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva, correspondiente al último semestre del 2010 y al primer semestre del 2011. Sobre el particular, se precisa que la metodología aplicada a la autoevaluación comprende la calificación de la participación individual de los miembros, el desempeño de la Junta como órgano colegiado y el desempeño y participación de la Administración en las reuniones de la Junta.

En cuanto a la participación individual de los miembros, hubo consenso respecto de la asistencia puntual a las sesiones, la suficiencia del tiempo que se invierte para el estudio de la información suministrada por la Administración y el alto grado de conocimiento respecto de los negocios del Banco. En lo que atañe al desempeño de la Junta, se destacó la independencia frente a la Administración, la adopción de las decisiones con pleno conocimiento y la eficiencia en el desarrollo de las reuniones.

Por otra parte, en relación con el desempeño de la Administración en las reuniones de la Junta, se consideró que la información entregada fue completa, suficiente y clara; las dudas fueron resueltas satisfactoriamente por la Administración y se tratan los temas con exhaustividad, profundidad y el conocimiento requerido.

6. Bancóldex, subordinadas y participadas

El 19 de diciembre de 2011, la Junta Directiva de Bancóldex aprobó las políticas generales para la administración del riesgo de conglomerado financiero respecto del Banco y sus entidades filiales y participadas, en materia de riesgos, gobierno corporativo, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y control interno, las cuales serán implementadas a lo largo de 2012.

II. ACTIVIDADES DE GOBIERNO CORPORATIVO

1. Cumplimiento de obligaciones de gobierno corporativo

Encuesta Código País al 31 de diciembre de 2010:

- La Encuesta Código País es definida como una herramienta aplicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para el logro de un adecuado gobierno corporativo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad y confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano y protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.¹
- En cumplimiento con lo establecido en la Circular 028 de 2007 modificada por la Circular 007 de 2011 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Bancóldex diligenció en 2011 la Encuesta Código País correspondiente al corte del 31 de diciembre de 2010 y la publicó en la página Web del Banco para el conocimiento de accionistas, inversionistas y del público en general.
- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1.2.2 del Decreto 2555 de 2010 el Banco publicó en su página Web las últimas tres Encuestas Código País.

1 Confróntese, información extraída del documento Encuesta Código País 2010, disponible en www.superfinanciera.com

- En la publicación de los resultados, la Superintendencia destacó expresamente los resultados de Bancóldex en la materia, con un cumplimiento del 85,37% frente a las medidas adoptadas, de manera que el Banco ocupó el lugar 14 entre 152 entidades evaluadas, a una mínima distancia de Isagen (1er lugar), Bolsa de Valores de Colombia (3), Bancolombia (6), BBVA Colombia (9) y Ecopetrol (13), e incluso por encima de entidades tales como Davivienda, Protección, ISA, Argos, Codensa y Almacenes Éxito, entre otras.² Es importante resaltar que en el resultado correspondiente al corte de 2009, Bancóldex había ocupado el lugar 47 entre 178 entidades, con un porcentaje de implementación de medidas de 70.73%.

Autorregulador del Mercado de Valores – AMV

En cumplimiento de una solicitud del Autorregulador del Mercado de Valores – AMV – realizada a los intermediarios de valores, el Banco divulgó entre sus contrapartes y empleados los procedimientos, medios y canales que puedan utilizar para la interposición de quejas, denuncias, peticiones y reclamaciones ante AMV, frente a los servicios y operaciones de intermediación de valores realizadas Bancóldex. Para lo cual utilizó los siguientes canales:

- **Externos:** Página Web del Banco.
- **Internos:** Publicación en la Intranet del Banco.

2. Suscripción “Corporate Governance Development Framework”

El Banco suscribió en septiembre de 2011 el “*Corporate Governance Development Framework*” con otras 29 instituciones financieras internacionales de desarrollo, entre las que se encuentran, entre otros, African Development Bank [AfDB], la Compañía Española de Financiación del Desarrollo [COFIDES], Asian Development [ADB], Development Bank of Latin America [CAF], y Banco de Inversión y Comercio Exterior S.A. [BICE], para establecer un conjunto común de directrices con el propósito de apoyar el desarrollo económico sostenible en mercados emergentes a través del Gobierno Corporativo. La firma del Acuerdo antes mencionado, supone el compromiso de cada una de las partes: de integrar el Gobierno Corporativo en las operaciones de inversión, de identificar y asignar una función interna para la aplicación de estas directrices, de proporcionar capacitación, y de la presentación de un reporte anual sobre la aplicación de las políticas de cada una de las entidades.

2 Cfr. Ibídem.

3. Mecanismos de información a accionistas, inversionistas, clientes y a la ciudadanía en general

Los canales de atención del Banco son los siguientes: Línea de Servicio al Cliente, Centros empresariales Bancóldex – CEB, página de Internet, funcionarios Bancóldex, redes sociales, videoconferencias, y listas de correo.

Ahora bien, para el presente informe se destacan sólo dos de los canales del Banco, que son los que han demostrado un mayor grado de utilización de los grupos de interés.

Página de Internet:

Éste es un mecanismo que utiliza Bancóldex para dar a conocer a los accionistas, inversionistas, clientes y a la ciudadanía en general toda la información relacionada con el Banco; a través de un lenguaje sencillo y de un buen entorno gráfico se permite a los grupos de interés acceder a cursos, herramientas e información que puede ser de su interés.

Durante el año 2011, la página del Banco recibió un total de 328.600 visitas. Las páginas más visitadas fueron el simulador de crédito, la de formación empresarial y la de preguntas frecuentes.

Línea de Servicio al Cliente – “Multicontacto Bancóldex”:

Durante el año 2011, ingresaron a la línea multicontacto de Bancóldex 19.344 llamadas de las cuales se atendieron 18.891 lo que representa un nivel de atención del 97.7%.

4. Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

En el 2011, la Vicepresidencia Comercial del Banco socializó el manual de SAC con todos los funcionarios, se dictaron charlas orientadas a todas las áreas del Banco y se elaboró el protocolo de atención al consumidor financiero.

Así mismo, se realizó una encuesta en mayo de 2011, atendida por 186 funcionarios, cuyos resultados se presentan a continuación:

- 96% respuestas correctas

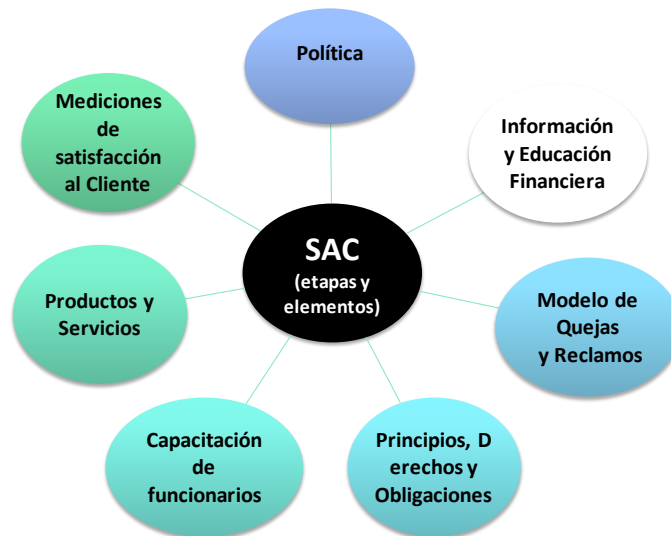
- 96% respuestas correctas

- 70% respuestas correctas

- 77% respuestas correctas

- 90% respuestas correctas

Los canales de atención incorporan la línea de servicio Multicontacto Bancóldex, las redes sociales, los Centros Empresariales, la página web, chat y contáctenos, y los funcionarios de la entidad, a través de los cuales se ofrece educación financiera, asesoría e información al consumidor financiero. En este orden de ideas, el servicio al cliente contiene los siguientes componentes:



Por otra parte, y de acuerdo con las sugerencias impartidas por la Contraloría Interna del Banco respecto de su primer informe de evaluación del SAC el Comité de Gobierno Corporativo aprobó algunas modificaciones del Manual relacionadas con las consecuencias que genera el incumplimiento del mencionado Manual. Así mismo, se dispuso que los informes de la Contraloría Interna al respecto se deban comunicar a la Junta Directiva de Bancóldex.

III. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante el año 2011, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, apoyada por la firma consultora chilena Vincular hizo un diagnóstico sobre el cumplimiento de las expectativas de la Norma Internacional ISO:26.000 de responsabilidad social, por parte de todas las entidades de dicho sector. En este sentido, Bancóldex fue considerada por el estudio como una entidad líder en todos los componentes de la responsabilidad social que comprende la norma, tales como gobierno corporativo, derechos humanos, asuntos de los consumidores, prácticas justas de operación, prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad y gestión ambiental.

Santiago Rojas Arroyo

Presidente