

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

### 12. RIESGO POR FRAUDE Y ANTICORRUPCION

Una de las prácticas delictivas que más afecta a las entidades del sector financiero, y que preocupa a sus accionistas y administradores es el **FRAUDE como parte del DELITO DE CORRUPCION Y SOBORNO**. Los factores de ocurrencia del riesgo, se deben principalmente por la mayor complejidad que revisten hoy en día los negocios y sus procesos, el carácter globalizado que ha el uso creciente de la tecnología, e incluso, las dificultades implícitas en las diferentes culturas en donde se desarrollan los negocios. Debido a estos factores los negocios financieros son percibidos bajo una sensación de mayor riesgo, tanto por los empresarios como por los usuarios.

El 25% de los eventos de fraude se han registrado en el sector financiero, y las áreas más críticas y susceptibles de ser objeto de algún tipo de fraude son la financiera y de tesorería, en las cuales ocurren el 70% de los casos de fraude, afirma el estudio.

Los intermediarios de divisas no son ajenos a este flagelo, y por las características del negocio y su responsabilidad de administrar recursos de terceros (personas jurídicas y naturales), se hace imperiosa la necesidad de establecer al interior de las entidades un conjunto de políticas y procedimientos conducentes a la administración y mitigación de este tipo de riesgo.

Son muchas las modalidades de fraude que asechan a las entidades de intermediación divisas. Sin embargo, la experiencia ha dictado como las más comunes las siguientes: i) utilización temporal de los recursos de los clientes para cumplir operaciones no autorizadas por estos, ii) hurto o apropiación indebida de dineros de clientes, iii) utilización de dineros de clientes para encubrir pérdidas corporativas o de portafolios de terceros.

No obstante, el fraude se ha convertido en una —práctica generalizada en muchas organizaciones, en todos los casos puede prevenirse, implementando los controles adecuados o fortaleciendo los ya existentes.

El fraude y la corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen y la reputación de la Financiera, además de vulnerar la ley, la confianza de Inversionistas, Accionistas, Proveedores, Clientes y en general el escenario de sus negocios. Consciente de estas consecuencias, Financiera Pagos Internacionales S.A. CF está comprometida con los más altos estándares éticos en las interrelaciones con sus grupos de interés y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales y aquellas que le son aplicables como compañía de financiamiento en los mercados locales y/o internacionales. Como respuesta a dicho compromiso, se establece la presente Política Antifraude y Anticorrupción, como un mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir el fraude y la corrupción, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de sus grupos de interés contra el fraude y la corrupción.

Por otra parte, La Ley 1778 de 2016, en materia de ética empresarial y anticorrupción se expidió con el objetivo de establecer un régimen administrativo sancionatorio para las personas jurídicas que incurran en conductas de soborno transnacional. Por lo que, la Superintendencia Financiera de Colombia a través del Capítulo IV, Título IV Parte I de la Circular Básica Jurídica, impartió instrucciones tanto a los representantes legales como a la Auditoría Interna u órgano que haga sus veces de las entidades vigiladas en materia de normas y códigos de ética.

Considerando entonces, que el sistema legal de Colombia establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, la Financiera de forma tajante prohíbe el soborno en el extranjero y asegure el

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

apoyo y compromiso nacional e internacional para prevenir y detectar el cohecho internacional.

Por lo anterior, la Financiera a adoptado medidas de ética y programas de cumplimiento destinados a prevenir y detectar el cohecho internacional aplicable a todos los directores, funcionarios y empleados contemplando la supervisión del cumplimiento de las medidas adoptadas, propugnando la adopción de un sistema de procedimientos financieros y contables razonablemente diseñados para asegurarse de que los registros y cuentas no se pueden utilizar para facilitar u ocultar dicho cohecho. Así mismo ha dispuesto la instrucción sobre las medidas diseñadas en todos los niveles de la empresa

### 12.1. Alcance

La presente política se refiere a todo acto de fraude, presunción de fraude, tentativa de fraude, y a toda práctica corrupta o colusoria cometida contra la Financiera por sus funcionarios, colaboradores externos, clientes, proveedores de bienes y servicios, y contrapartes vinculadas.

### 12.2. Objetivo General

Integrar los elementos o componentes del sistema de control interno, para prevenir y gestionar eventos de fraude y corrupción en Financiera Pagos Internacionales S.A. CF, direccionando y promoviendo los principios y valores promulgados en relación con la ética empresarial y con las políticas corporativas.

#### 12.2.1. Objetivos Específicos

- Promover una cultura ética al interior de Financiera Pagos Internacionales S.A. CF encaminada a mitigar los riesgos por fraude o corrupción, y en el relacionamiento con terceros.
- Establecer los lineamientos de los mecanismos para identificar, medir, controlar y monitorear efectiva y oportunamente los eventos de fraude o corrupción.
- Direccionar el marco para mitigar los riesgos de fraude o corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles antifraude y anticorrupción.
- Garantizar el cumplimiento oportuno y efectivo de las responsabilidades, sanciones administrativas a que haya lugar y reportes y/o denuncias penales por concepto de actos de corrupción transnacional

### 12.3. Definición general de fraude

Fraude es cualquier acto ilegal caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrados por individuos y/u organizaciones internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios, procurarse ventajas o beneficios individuales, mediante la frustración u omisión de controles, la violación flagrante de las normas o políticas internas de la Entidad, el código de conducta o de gobierno, así como los límites y/o actividades individuales permitidos, la defraudación, malversación de activos y/o propiedad, soborno, contrabando, práctica ilegal de venta o compra de acciones en Bolsa con información privilegiada. Así mismo, se entiende por fraude las prácticas no

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

apropiadas relacionadas con:

- La revelación o uso de información engañosa o inexacta con el fin de ocultar o distraer actos ilícitos;
- El uso o negociación indebida de información, bien sea comprando o vendiendo información que haya conocido el perpetrador en razón de sus funciones, la cual no ha sido de público conocimiento;
- El uso indebido de la posición de los altos ejecutivo con el fin de obtener algún tipo de beneficio financiero.
- Revelación material o deliberada de la información contable y financiera con propósitos indebidos;
- Sobrefacturación de bienes y servicios remitidos a clientes o usuarios;
- Evasión de impuestos;
- Lavado de activos.

**12.3.1. Fraude Interno:**

Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.

**Fraude y Hurto Interno:** Pérdidas debido a actos cometidos con la intención de defraudar, malversar activos y/o propiedad, o sortear regulaciones, la ley o las políticas de la compañía, excluir o discriminar eventos, en los cuales se vea involucrado al menos un empleado de la compañía.

El Comité de Basilea mencionan en su definición, que al menos una persona o empleado interno de la compañía debe estar involucrado para considerar el evento como Fraude Interno. El empleado o funcionario debe haber hecho uso de su posición en la compañía, o de su acceso a los activos o a la información, para llevar a cabo el fraude. Esta definición incluye también a los empleados temporales o por contratos de servicios. También incluye empleados de otras compañías que se encuentran bajo la supervisión directa de un funcionario de la compañía, o que estén vinculados bajo una relación contractual.

El fraude interno es originado dentro de la empresa, y deber ser plena y acertadamente identificada la naturaleza de interno, de lo contrario será considerado como fraude externo.

Dentro de las actividades no autorizadas incluye:

- Transacciones no reportadas (intencionalmente)
- Transacciones no autorizadas (que involucren pérdida monetaria)
- Colocación intencionada de malas posiciones en el mercado

**12.3.2. Fraude Externo:**

Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero.

Actos realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

**Fraude y Hurto Externo:** Pérdidas debido a actos cometidos con la intención de defraudar, malversar activos y/o propiedad, o incumplir la ley por parte de terceras personas. Este tipo de fraude también puede ser perpetrado con la asistencia o complicidad de al menos un empleado interno de la entidad.

Son Ejemplos de fraude externo:

- Depósitos sin valor o ficticios (sin fondos).
- Robo / extorsión / desfalco.
- Apropiación de activos.
- Falsificación.
- Cheques alterados o sin fondos (Check Kiting)
- Sustitución o suplantación de cargos.

Para el Registro de Eventos de Pérdida por Riesgo Operativo se define el fraude de manera general como —*pérdidas obtenidas debido a transacciones fraudulentas*, y establece ciertas características que deben considerarse para establecer el acto como fraude, así:

- La intención de frustrar u omitir los controles;
- Involucran la violación flagrante de las normas o políticas internas de la Entidad, el código de conducta o de gobierno, así como los límites y/o actividades individuales permitidos;
- La Entidad es en última instancia la víctima, sea directa o indirectamente;
- Hay algún beneficio personal; este beneficio no necesariamente tiene que ser financiero (Ej. Ocultar el mal desempeño, etc.);
- En algunos casos el beneficiario puede ser un amigo o familiar del perpetrador;
- Puede incluir el desconocimiento o sobrepaso de la autoridad interna

**12.3.3. Fraude Mixto:**

Fraude cometido conjuntamente por empleados y/o administradores de la Organización en coalición con una tercera parte, ajena a la misma.

Sin embargo, el alcance del fraude es expansivo. Se puede considerar además las siguientes categorías:

<b>Reporte fraudulento de información financiera</b>	“Cualquier declaración errónea intencional de información contable constituye un reporte fraudulento de información financiera.”
--	--

• <b>Reporte fraudulento de información no financiera</b>	“Reporte fraudulento de riesgos y esquemas no financieros” que podrían dar lugar a falsedad en los reportes de información ambiental, seguridad, control de calidad o métricas operativas.
---	--

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Malversación de activos</b></li> </ul>	<p>“Por parte de empleados, clientes o proveedores, u organizaciones criminales” afectando los activos tangibles e intangibles de la organización, así como las oportunidades de negocio. Algunos ejemplos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robo de empleados.</li> <li>• Facturas de proveedores ficticios.</li> <li>• Falsas reclamaciones de clientes.</li> <li>• Ciberataques externos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Otros actos ilegales y de corrupción</b></li> </ul>	<p>Constituyen actos ilegales: “violaciones a las leyes o regulaciones gubernamentales que podrían ocasionar un impacto material, directo o indirecto, en los reportes financieros externos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como ejemplos se incluyen el soborno, instigación, encubrimiento o complicidad en el fraude, violación a las leyes, uso ilícito de información personal, secretos comerciales o información de seguridad nacional; violaciones de carácter laboral, de exportación de tecnología o leyes de protección al consumidor.</li> <li>• La corrupción se define como "el mal uso del poder delegado para la obtención de un beneficio privado"</li> </ul>

#### 12.3.4. Corrupción

La Real Academia Española define la corrupción como la acción y efecto de corromper o corromperse; alteración o vicio de un libro o escrito; vicio o abuso introducido en las cosas no materiales. En las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores.

La corrupción se define en materia jurídica como el “indebido intercambio de favores entre quien desempeña un cargo y quien gestiona algún negocio relacionado con las funciones de aquel[1]”

El enriquecimiento ilícito cuando está de por medio el tesoro público o la moral social, es considerado un acto de corrupción. La Constitución Política de Colombia en su Art. 34, establece: Art.34.- PENAS DE DESTIERRO, PRISIÓN PERPETUA, CONFISCACIÓN, EXTINCIÓN DE DOMINIO, ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO.- Se prohíben las penas de destierro, prisión perpetua y confiscación: No obstante, por sentencia judicial, se declarará extinguido el dominio sobre los bienes adquiridos mediante enriquecimiento ilícito, en perjuicio del tesoro público o con grave deterioro de la moral social.

De conformidad con el numeral 1 del Art. 278 de la Constitución Política de Colombia, son funciones directas del Procurador General de la Nación: “Desvincular del cargo, previa audiencia y mediante decisión motivada, al funcionario público que incurra en alguna de las siguientes faltas: infringir de manera manifiesta la Constitución o la ley; derivar evidente e indebido provecho patrimonial en el ejercicio de su cargo o de sus funciones; obstaculizar, en forma grave, las investigaciones que realice la Procuraduría o una autoridad administrativa o jurisdiccional; obrar con manifiesta negligencia en la investigación y sanción de las faltas disciplinarias de los

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

empleados de su dependencia, o en la denuncia de los hechos punibles de que tenga conocimiento en razón del ejercicio de su cargo”.

Por su parte, el Art. 250<sup>a</sup>.- Adicionado. L. 1474/2011, art.16., del Código Penal colombiano define la Corrupción Privada en los siguientes términos: “El que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y multa de diez (10) hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Con las mismas penas será castigado el directivo, administrador, empleado o asesor de una sociedad, asociación o fundación que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio no justificado, en perjuicio de aquella.

Cuando la conducta realizada produzca un perjuicio económico en detrimento de la sociedad, asociación o fundación, la pena será de seis (6) a diez (10) años”.

#### **12.3.4.1. Actos de Corrupción**

- El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
- El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
- La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí o para un tercero;
- El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo; y

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

- La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.
- Soborno trasnacional. Con sujeción a su Constitución y a los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, cada Estado Parte prohibirá y sancionará el acto de ofrecer u otorgar a un funcionario público de otro Estado, directa o indirectamente, por parte de sus nacionales, personas que tengan residencia habitual en su territorio y empresas domiciliarias en él, cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios, como dádivas, favores, promesas o ventajas, a cambio de que dicho funcionario realice u omita cualquier acto, en el ejercicio de sus funciones públicas relacionado con una transacción de naturaleza económica o comercial.
- Enriquecimiento ilícito. Con sujeción a su Constitución y a los principios fundamentales de su ordenamiento jurídico, los Estados Partes que aún no lo hayan hecho adoptarán las medidas necesarias para tipificar en su legislación como delito, el incremento del patrimonio de un funcionario público con significativo exceso respecto de sus ingresos legítimos durante el ejercicio de sus funciones y que no pueda ser razonablemente justificado por él.

**12.4. Cultura antifraude y anticorrupción**

La Financiera Pagos Internacionales S.A. CF se compromete a garantizar que se reduzcan al mínimo las oportunidades para cometer actos fraudulentos o de corrupción. Para lograrlo, la Financiera sigue promoviendo una cultura antifraude y medidas entre las que se incluyen las siguientes:

- Asegurar una buena gobernanza en la Financiera y el comportamiento ético de los funcionarios de la entidad;
- Ofrecer a los directivos y a los funcionarios formación, sesiones informativas y otras herramientas de comunicación sobre el Reglamento Interno, Políticas de riesgos y gobierno corporativo.
- Instituir y mantener controles efectivos y eficaces para prevenir el fraude;
- Asegurarse de que, de cometerse un acto de fraude o de corrupción, se lleve a cabo una investigación diligente y sin dilaciones indebidas, con independencia del cargo, de los años de servicio y de la relación que la persona sospechosa pueda tener con la Financiera, así como con determinados funcionarios o con mandantes de esta última;
- Adoptar en todos los casos las preceptivas medidas disciplinarias dentro de la potestad disciplinaria de la Financiera y, cuando corresponda, entablar acciones legales, incluso con miras al levantamiento de la inmunidad para hacer posible un enjuiciamiento penal, y
- Revisar sistemas y procedimientos para prevenir casos similares de fraude o corrupción.

**12.5. Políticas Antifraude y Anticorrupción:**

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

La Junta Directiva y la Administración expresan la responsabilidad que tienen de promover entre los colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés que interactúan con la Financiera, las más altas conductas éticas.

Bajo este contexto, se define la política antifraude en el marco del —Programa de Prevención y Respuesta al Fraude en la Financiera Pagos Internacionales S.A. CF, así como la finalidad por la cual ha sido creada. Dicha finalidad involucra, fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la Financiera; cumplir con los lineamientos, procedimientos, planes, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos de la organización y promover el uso razonable y eficiente de los recursos en cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

Financiera Pagos Internacionales S.A CF hace manifiesta su posición de NO TOLERANCIA al fraude y todas las formas de fraude, y su decisión de tomar todas las medidas necesarias para combatirlo, tales como:

- La implementación de mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas, propendiendo por fortalecer la cultura ética basada en el principio de —transparencia y de cero tolerancias al fraude y en aplicación de los principios de ética y comportamiento, responsabilidad de todos los funcionarios de la Financiera;
- Generación de un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención, detección y respuesta al fraude, manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos en la Financiera;
- Integración y coordinación del conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a las posibles situaciones de fraude, como elemento fundamental y alineado con las demás políticas de la entidad.
- Actuación en todo momento bajo los lineamientos de la legislación vigente, de la normatividad interna de la entidad y, en particular, de los lineamientos establecidos por el Código de Buen Gobierno y Ética (Conducta).
- Identificación y ejecución de procedimientos para la prevención, detección y respuesta del riesgo de fraude.
- Priorización de las actividades de prevención, sin disminuir los esfuerzos en las actividades de detección y respuesta al fraude.
- Evaluaciones de los presuntos indicios de fraude bajo los principios de confidencialidad, transparencia y objetividad.
- Gestión oportuna de todas las denuncias de actos fraudulentos, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia.
- Aplicación de las sanciones pertinentes de acuerdo con las normas internas y dar traslado a las autoridades competentes cuando así se requiera.
- Comunicación permanentemente y a través de los canales adecuados acerca de cualquier indicio de acciones constitutivas de fraude del que se tenga conocimiento y/o soporte.
- Todo empleado o funcionario deberá asegurarse de que todas las comunicaciones, tanto directas como a través de intermediarios, sean precisas y cumplan con todas las leyes y los reglamentos aplicables, incluyendo las relativas a grupos de presión y anticorrupción.
- En cumplimiento de una adecuada política anticorrupción, los funcionarios y empleados de la Financiera mantendrán y aplicarán criterios objetivos y éticos para la evaluación de ofertas y selección de proveedores y contratistas, de lo que se deriva que los Proveedores y Contratistas que no cumplan con la legislación laboral vigente o que realizan



## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

prácticas gerenciales o comerciales incompatibles con la transparencia, la equidad, el buen trato, la seguridad y la justicia corporativa no serán vinculados ni relacionados con la Financiera.

- Cualquier Empleado, Alto Directivo y/o Contratista de la Compañía que sospeche o tenga conocimiento de cualquier conducta de corrupción o soborno deberá reportar dicha conducta al directivo correspondiente o denunciar en la Línea Ética.
- Si un Empleado, Alto Directivo y/o Contratista recibe una solicitud de soborno o de pago sospechoso proveniente de cualquier persona o entidad, interna o externa, esta solicitud deberá reportarse inmediatamente al directivo correspondiente o denunciar en la Línea Ética.

En Financiera Pagos Internacionales S.A. CF dentro del proceso de administración de riesgos se ha definido mecanismos y herramientas que permiten la prevención y/o mitigación del riesgo de fraude tanto interno como externo,

Aunado a lo anterior la Financiera ha definido "Programas antifraude", donde la alta Gerencia tiene la responsabilidad antifraude, el comité de Auditoría provee soporte en los esfuerzos antifraude y la Auditoría interna, sirve como una línea crítica de defensa en contra del fraude con un enfoque de riesgo - monitoreo, así como también en la prevención y detección del mismo.

Así mismo, Financiera Pagos Internacionales ha establecido una "HOTLINE" o línea ética, para que todos los funcionarios puedan realizar cualquier tipo de comunicados ante la Gerencia de Riesgos, en caso de existir al menos la sospecha y presunción de fraude. Utilizando el canal de reporte de riesgo operativo, bajo la modalidad de Fraude interno o externo para su respectivo reporte y seguimiento.

Todo lo anterior encaminado a la toma de acciones disciplinarias y penales en contra de los infractores, la recuperación y/o restablecimiento de pérdidas, y lecciones aprendidas para mejorar controles y prevenir recurrencia.

Financiera Pagos Internacionales S.A. CF, en cabeza de su Junta Directiva y la Alta Gerencia, han definido y estructurado un adecuado ambiente de control, entendido este como el tono de la organización en relación con el entendimiento, la conciencia y comportamiento de su gente. Es el fundamento de los demás componentes de control interno, se compone de integridad, valores éticos y las competencias de las personas, la asignación de autoridad y responsabilidad (responsabilidades y funciones). Este componente se compone de un código de ética y conducta que genera conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la Fomamcoera-

Dentro de los elementos con los cuales se ha creado un ambiente de control adecuado, se encuentran:

- **Filosofía del trabajo:** Política de Calidad, Código de Ética y Conducta
- **Fundamentos empresariales:** Misión y Visión, Propósitos (Objetivos Estratégicos)
- **Organización del trabajo:** Estructura organizacional, Cadena de Valor, desarrollo de competencias, canales de información, planeación y evaluación de la gestión, Manuales de Funciones.
- **Cultura:** Valores empresariales, compromiso social (con los funcionarios, Clientes, comunidad y medio ambiente).

Por otra parte, Las mejores prácticas señalan que las funciones que al menos deben encontrarse disgregadas son: autorización, ejecución, registro, custodia, y realización de Transacciones.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

En Financiera Pagos Internacionales, una de las políticas fundamentales es la independencia estructural y funcional entre las áreas de Front, Middle y Back, dependiendo estas incluso de áreas funcionales diferentes.

Las políticas y procedimientos de las áreas de negociación, riesgos y de las áreas de apoyo (Back Office, Sistemas, RRHH, Auditoría Interna, etc. Se encuentran permanentemente actualizadas, de forma que observan los cambios en el mercado y en la propia entidad.

La Alta Dirección aprueba los procedimientos y controles necesarios para garantizar la implementación de las políticas, y el resto de la organización debe cumplirlos. Así mismo, la Financiera dispone de áreas de control de riesgos independientes (SARLAFT, SARO, Control Interno) las cuales tienen entre otras, la responsabilidad de identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de la entidad.

Por otra parte, la Financiera cuenta con documentos que recogen las políticas y procedimientos relacionados con las funciones y responsabilidades a ser ejecutadas en cada una de las áreas relacionadas con la intermediación de divisas, así como de las actividades de control establecidas. Además de requerir trimestralmente revisiones independientes (auditoría externa) para garantizar que las políticas de gestión de riesgo están siendo adoptadas y los procedimientos de control están establecidos.

### 12.5.1. Otras Políticas Anti Fraude y Anticorrupción:

- Revisar la información de las operaciones, verificando que todos los datos pertinentes estén incluida en los registros, y que el operador sea el autorizado para operar el producto.
- Identificar diariamente todas las operaciones que requieren una orden de pago y obtener todos los datos de las operaciones a liquidar.
- Preparar las órdenes de pago para que estas sean autorizadas por el responsable.
- Archivar una copia de la orden de pago con los otros documentos de la operación.
- Enviar un registro de pagos al área encargada de gestionar las cuentas de bancos correspondientes.
- Efectuar conciliaciones de posiciones, de clientes, de cobros y/o pagos, bancos, registros contables.
- La Alta Gerencia monitorea el Sistema de Control Interno en la Entidad, entre otros, a través de: Comité de Auditoría, Comités de Riesgo, Seguimiento a los planes de mejoramiento, Evaluación de desempeño e Indicadores Corporativos, Satisfacción del cliente, Clima organizacional, Auditorías, revisiones aleatorias de resultados, indicadores, etc.
- El enfoque adoptado organizacionalmente es predominantemente preventivo, de tal forma que las vulnerabilidades son minimizadas desde su origen, a través de adecuados criterios de diseño organizacional y programas de transformación cultural.
- La exposición al riesgo de fraude es evaluada sistemática y periódicamente con el fin de implementar medidas de administración efectivas que permitan su adecuada y oportuna detección y gestión.
- En el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés, Financiera Pagos Internacionales S.A. CF genera un ambiente de colaboración mutua y respeto de los intereses comunes, es por ello que desarrolla estrategias antifraude que contribuyan al fortalecimiento de relaciones de largo plazo y el logro de la sostenibilidad empresarial.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

- Todos los administradores, directivos y colaboradores deben reportar a través de: su superior inmediato, a la línea ética, al área de auditoría o la Gerencia de Riesgos, cualquier tipo de información, duda o sospecha de actos fraudulentos. Este tipo de reportes serán manejados con absoluta reserva y garantizando su confidencialidad.
- Toda posible acción fraudulenta, independientemente de las cuantías, características o implicados, tendrá una respuesta de la administración, quien verificará los hechos reportados y tomará las acciones administrativas pertinentes, respetando lo establecido en la normatividad aplicable.
- La Financiera, cuando sea procedente, pondrá en conocimiento de las autoridades competentes toda conducta que contraríe lo previsto en este Manual e igualmente emprenderán y acompañarán las acciones judiciales que sean pertinentes.
- En caso de presentarse un fraude, la información que requieran los públicos de interés será transparente, imparcial y objetiva, conforme a lo establecido en las Políticas Internas.

### 12.6. Factores de Riesgo de Fraude y Anticorrupción

Se identifica los factores comunes y recurrentes en la materialización de los eventos de riesgos de fraude.

Dentro de las modalidades de fraude más comunes identificadas se encuentran:

- Utilización temporal de los recursos de los clientes para cumplir operaciones de posición propia o de terceros,
- El hurto o apropiación indebida de dineros de determinados clientes
- Utilización de dineros de clientes para encubrir pérdidas
- La revelación o uso de información engañosa o inexacta con fines de ocultamiento o distracción de actos ilícitos;
- Uso o negociación indebida de información privilegiada y/o confidencial;
- El uso indebido de la posición de los altos ejecutivo con el fin de obtener algún tipo de beneficio financiero.
- Revelación material o deliberada de la información contable y financiera con propósitos indebidos;

La lista anterior incluye aquellos eventos de fraude más comunes y no se trata de un dossier de los diferentes tipos, toda vez que las entidades y sus procesos pueden verse vulnerados por un sinnúmero de modalidades.

A continuación, se describen los factores de riesgo que se constituyen en los factores más comunes en la realización de los diferentes tipos de fraude.

#### 12.6.1. Factor de Riesgo: Inadecuada segregación de funciones

La segregación de funciones es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades, y en especial el fraude interno en las organizaciones. Su función es la de asegurar que un individuo no pueda llevar a cabo todas las fases de una operación/transacción, desde su autorización, pasando por la custodia de activos y el mantenimiento de los registros maestros necesarios. Se daría una adecuada segregación de

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

funciones cuando para realizar una acción fraudulenta o irregularidad se requiera la confabulación de dos o más empleados.

### Causas

Las causas más relevantes que se han identificado, relacionadas con la segregación de funciones son:

- Los funcionarios Operativos de cara al cliente/Comerciales (Front) ejecutan actividades de otras áreas relacionadas, como es el caso del Middle (Riegsos) y Operaciones (Back). Esto incrementa el riesgo de error y ocultamiento de errores.
- Los funcionarios Comerciales tienen acceso a información confidencial y/o privilegiada de otras áreas relacionadas como en el caso de riesgos y operaciones. Esto incrementa el riesgo de uso indebido (utilización o venta) de información para el beneficio propio o de terceros.
- Funcionarios del área comercial que entregan información de operaciones (Extractos, estados de cuenta, Ordenes (transferencias/giros) etc.) directamente a los clientes, generando operaciones adulteradas, información falsa o inexacta a los clientes.
- Adulteración de soportes, órdenes físicas, extractos, etc. Casos en los que el comercial involucrado, es quien recibe y entrega los documentos a los clientes, presentándose situaciones de adulteración
- Órdenes de giros a clientes generadas por el comercial.
- Concentración de funciones relacionadas con la elaboración de cheques a clientes, cruces restrictivos, levantamiento de sellos, medios de pago (cheque, efectivo, transferencias), restricciones de pago y/o giro, horarios de pago, conceptos, órdenes de giro por cuenta de los clientes, etc.

### **12.6.2. Factor de Riesgo: Ausencia de un adecuado ambiente de control y debilidad en las políticas y procedimientos para la realización de operaciones**

Como parte de la adecuada alineación de los objetivos de proceso/áreas funcionales con los objetivos corporativos de la Financiera, se cuenta con un ambiente de control adecuado, enmarcado por el tono de la Alta Gerencia y su posición frente a las prácticas inapropiadas. Así mismo, se han definido la estructura, políticas y procedimientos que guían las funciones y responsabilidades del personal de la compañía hacia la consecución de los objetivos.

La deficiencia (o ausencia) de políticas y procedimientos que enmarquen y definan las responsabilidades de los funcionarios en las áreas de intermediación cambiaria, pueden ocasionar errores en la ejecución de las operaciones, la definición de los controles, en el registro de las operaciones, transacciones y transformaciones, así como deficiencia en los procesos, incumplimiento de los objetivos corporativos, incumplimiento de normas y regulaciones, e información inexacta, incompleta, y poco confiable.

### Causas

La experiencia indica las siguientes, como las causas más relevantes relacionadas con la defraudación producto de la debilidad del sistema de control, y en particular en el ambiente de control, esto es, en la definición de políticas y procedimientos:

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

- La entidad carece de políticas, procedimientos, mecanismos y herramientas para la remisión de información exacta, íntegra, oportuna y confiable a los clientes, relacionada con sus estados de cuentas, operaciones, resultados, etc., y en donde se les ponga al tanto de los canales establecidos y los funcionarios y/o áreas responsables de la emisión de este tipo de información.
- Ausencia de políticas y/o procedimientos adecuados relacionados con la ejecución de operaciones y verificación de la veracidad de las órdenes por parte de los clientes, lo que ha generado prácticas inapropiadas como la suplantación de clientes por parte de los comerciales.
- No se han definido procedimientos claros ni responsables del mantenimiento y actualización de la información de los clientes.
- Ausencia (o debilidad) de políticas y procedimientos relacionados con las situaciones generadoras de conflicto de interés, actuaciones prohibidas al personal, manejo de información privilegiada, relaciones con los clientes, conductas relacionadas con limitación de regalos y atenciones recibidas, entre otros.
- No se ha definido un nivel adecuado de autorizaciones conforme a las características particulares de los procesos y de las operaciones. Representa el riesgo de que se realicen operaciones que no estén explícita y completamente autorizadas en todos sus términos dentro del marco operativo de la entidad.
- El personal de la entidad, de forma intencionada o no, incumple las políticas, procedimientos y controles establecidos.
- Ineficiencias, errores o prácticas no adecuadas en la ejecución y procesamiento de las operaciones debido a la ausencia de personal adecuado e idóneo, insuficientemente capacitado o a altas rotaciones.
- Ausencia o insuficiencia de políticas sobre fraude y conflicto de intereses. El personal de la entidad actúa anteponiendo sus intereses particulares a los intereses de la entidad.

**12.7. Notificación de casos de fraude y Corrupción**

- Los funcionarios quedan obligados a notificar a la Gerencia de Riesgo Operativo todo caso de fraude, efectivo o presunto, o en grado de tentativa, y toda práctica corrupta o colusoria, por conducto de Formato de Reporte de Riesgo Operativo
- Las alegaciones de fraude que se refieran a la Alta Gerencia se pondrán en conocimiento de la Junta Directiva o en última instancia a los Accionistas, ya sea directamente o por conducto del Gerente de Riesgos o del Auditor Interno.
- La Financiera también toma medidas para que también terceros, en particular colaboradores externos, proveedores y entidades asociadas en la ejecución de proyectos o programas, puedan denunciar los actos de fraude o corrupción mediante formulario de

## MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO. (Extracto)

quejas y reclamos dispuestos en las oficinas o página web. Y bajo la utilización de la línea de ética empresarial (2) 5540868

- Todo funcionario de la Financiera o cualquier otra persona que haya señalado a la atención de la Financiera un presunto caso de fraude, y que actúe de conformidad con la presente política y de buena fe no podrá, por el hecho de haber señalado un incidente o participado en una investigación:

- Ser despedido o amenazado de despido;
- Ser objeto de medidas disciplinarias, suspensión o amenaza de medidas disciplinarias o de suspensión;
- Ser objeto de sanciones o de cualquier otro tipo de castigo, o
- Ser objeto de intimidación o de coacción.

- Toda medida tomada por un funcionario contra una persona física o jurídica que haya actuado de conformidad con las exigencias de la presente política dará lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar incluso al despido inmediato.

- Todas las cuestiones serán tratadas de manera confidencial y, en el caso de que una alegación formulada de buena fe no sea confirmada por la investigación, no se tomarán medidas contra la persona que la haya formulado. Sólo las personas que hayan formulado alegaciones maliciosas o sin fundamento podrán ser objeto de medidas disciplinarias.

### 12.8. Órganos de Control y Disciplinarios.

Entendiendo como órganos y vigilancia los ya establecidos en toda la compañía según jurisprudencia en materia y políticas internas, tendrán entre las ya consagradas las siguientes responsabilidades:

- Velar por el cumplimiento del código de ética y conducta;
- Ser la autoridad de interpretación del código y de consulta ante situaciones no contempladas;
- Capacitar en temas éticos a los miembros de la Entidad;
- Analizar denuncias de incumplimiento y ordenar su investigación;
- Sancionar los incumplimientos;
- Verificar la aplicación de las sanciones.

### 12.9. Gestión del riesgo de fraude y corrupción en un sistema integrado de control interno

Para que un sistema de control interno sea efectivo, cada uno de los principios debe estar presente, en funcionamiento y operando juntos de manera integrada. Se postula entonces, el enfoque específico en el fraude, al requerir a la Financiera considerar "la posibilidad de fraude o corrupción en la evaluación de riesgos para el logro de sus objetivos", como soporte de una evaluación de riesgos exhaustiva:

#### 12.9.1. Principios de la gestión del riesgo de fraude y corrupción.

- **Principio 1** se refiere al gobierno del riesgo de fraude mediante el establecimiento de una base de comportamiento ético (no solo de cumplimiento) y de un "programa de gobierno corporativo relacionado específicamente al riesgo de fraude.

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

- **Principio 2** aborda la evaluación del riesgo de fraude mediante la identificación de esquemas específicos, la evaluación de su probabilidad e impacto potencial y la evaluación de la efectividad de los controles existentes en la organización.
- **Principio 3** aborda las actividades de control antifraude. Los controles son específicos para cada riesgo de fraude y han sido diseñados para prevenir (y disuadir) eventos de fraude o para detectarlos lo antes posible. Una organización debe utilizar una combinación de controles en diferentes puntos de un proceso de negocios. Los controles preventivos son ampliamente difundidos; mientras que los controles detectivos operan detrás.
- **Principio 4** aborda la respuesta frente a reportes de fraude a través de "un sistema para la revisión, investigación y resolución de situaciones de incumplimiento y/o denuncias de fraude y mala conducta de manera oportuna, competente y confidencial." Una organización debe tener protocolos de investigación y respuesta frente al fraude, iniciando con una cultura de "diga-algo-si-sabe-algo", y continuando con la clasificación de los reportes, gestión de casos, aseguramiento de la evidencia, asesoría legal y de contabilidad forense, análisis de causa raíz y remediación de controles.
- **Principio 5** aborda el monitoreo de las actividades del Programa para asegurar que cada uno de los cinco principios está presente y funciona de manera adecuada, y para tomar acción frente a las deficiencias identificadas. Las organizaciones deben establecer métricas del funcionamiento y desempeño del Programa, p.ej. tendencias de los incidentes de fraude cada año. Asimismo, deben "considerar los esquemas de fraude conocidos y los nuevos fraudes descubiertos y reportados en otras industrias y en otras organizaciones del mismo sector

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

COMPONENTES	PRINCIPIOS DE GESTION DEL RIESGO DEL FRAUDE
<p><b>Ambiente de Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Financiera demuestra compromiso con la integridad y valores éticos</li> <li>La Junta Directiva demuestra independencia y ejerce supervisión sobre el desarrollo y desempeño el control interno</li> <li>La alta gerencia, con supervisión de la Junta, establece la estructura, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos</li> <li>La Financiera demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener individuos competentes, en alineación con los objetivos</li> <li>La Financiera exige a los gerentes rendir cuentas sobre sus responsabilidades en materia de control interno para el logro de sus objetivos</li> </ul>	<p>La Financiera establece y difunde el programa de gestión del riesgo de fraude, que demuestra las expectativas de la Junta y la Gerencia y su compromiso con la integridad y los valores éticos en relación a la gestión del riesgo de fraude</p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Financiera define sus objetivos con suficiente claridad para permitir una adecuada identificación y evaluación de riesgos relacionados a dichos objetivos</li> <li>La Financiera identifica riesgos para el logro de los objetivos de manera transversal de ésta y analiza dichos riesgos como base para determinar cómo gestionarlos</li> <li>La financiera considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de sus objetivos</li> <li>La Financiera identifica y evalúa los cambios que podrían afectar el sistema de control interno de manera significativa</li> </ul>	<p>La Financiera realiza una evaluación exhaustiva del riesgo de fraude para identificar esquemas de fraude y riesgos específicos, evaluar su probabilidad e impacto, la existencia de actividades de control e implementar acciones para mitigar el riesgo de fraude residual.</p>
<p><b>Actividades de Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Financiera selecciona y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el logro de sus objetivos</li> <li>La Financiera selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de sus objetivos a niveles aceptables</li> <li>La Financiera implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos para llevar dichas políticas a la acción</li> </ul>	<p>La Financiera selecciona, desarrolla e implementa controles anti fraude preventivos y detectivos para mitigar la ocurrencia de eventos de fraude o que no sean detectados de manera oportuna.</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Financiera obtiene o genera información relevante y de calidad, y la utiliza para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del sistema de control interno</li> <li>La Financiera comunica información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades sobre el control interno, para apoyar el funcionamiento de este sistema</li> <li>La Financiera se comunica con grupos externos en relación a asuntos que afectan el funcionamiento del Sistema de control interno</li> </ul>	<p>La Financiera establece un proceso de comunicación para obtener información de potenciales fraudes, y despliega un enfoque coordinado para la investigación y toma de medidas correctivas de manera apropiada y oportuna</p>
<p><b>Monitoreo y Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Financiera selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones permanentes y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</li> <li>La Financiera evalúa y comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a los responsables de las medidas de control correctivas, incluyendo la Alta Gerencia y la Junta Directiva, según corresponda</li> </ul>	<p>La Financiera selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones permanentes para determinar si cada uno de los principios de la gestión del riesgo de fraude está presente y en funcionamiento, y comunica de manera oportuna las deficiencias identificadas a los responsables de la adopción de medidas correctivas, incluyendo la Alta Gerencia y la Junta Directiva según corresponda</p>

Tales principios como metodología de trabajo se establecen de la siguiente forma:



**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**



**12.10. Régimen Sancionatorio**

Soborno transnacional. El artículo 30 de la Ley 1474 de 2011 quedará así: Artículo 30. Soborno transnacional. El artículo 433 del Código Penal quedará así: El que dé, prometa u ofrezca a un servidor público extranjero, en provecho de este o de un tercero, directa o indirectamente, sumas de dinero, cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio o utilidad a cambio de que este realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional, incurrirá en prisión de nueve (9) a quince (15) años, inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas por el mismo término y multa de seiscientos cincuenta (650) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Responsabilidad de los revisores fiscales. El artículo r de la Ley 1474 de 2011 quedará así: Artículo 7. Responsabilidad de los revisores fiscales. Adiciónese un numeral 5 al artículo 26 de la Ley 43 de 1990, el cual quedará así: 5. Los revisores fiscales tendrán la obligación de denunciar ante las autoridades penales, disciplinarias y administrativas, los actos de corrupción así como la presunta realización de un delito contra la administración pública, un delito contra el orden económico y social, o un delito contra el patrimonio económico que hubiere detectado en el ejercicio de su cargo. También deberán poner estos hechos en conocimiento de los órganos sociales y de la administración de la sociedad. Las denuncias correspondientes deberán presentarse dentro de los seis (6) meses siguientes al momento en que el revisor fiscal hubiere tenido conocimiento de los hechos. Para los efectos de este artículo, no será aplicable el régimen de secreto profesional que ampara a los revisores fiscales.

Artículo 2 Ley 1778 del 2018: Las personas jurídicas que por medio de uno o varios: empleados, contratistas, administradores, o asociados, propios o de cualquier persona jurídica subordinada: den, ofrezcan, o prometan, un servidor público extranjero, directa o

**MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO OPERATIVO - SARO.  
(Extracto)**

indirectamente: sumas de dinero, cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio o utilidad, a cambio de que el servidor público extranjero; realice, omita, o retarde, cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.

Dichas personas serán sancionadas con:

- Multa de hasta doscientos mil (200.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Inhabilidad para contratar con el Estado colombiano por un término de hasta veinte (20) años. La inhabilidad para contratar con el Estado iniciará a partir de la fecha en que la resolución sancionatoria se encuentre ejecutoriada. Esta inhabilidad será impuesta a las personas jurídicas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993.
- Publicación en medios de amplia circulación y en la página web de la persona jurídica sancionada de un extracto de la decisión administrativa sancionatoria por un tiempo máximo de un (1) año. La persona jurídica sancionada asumirá los costos de esa publicación.