

IN
FOR

ME

DE GESTIÓN

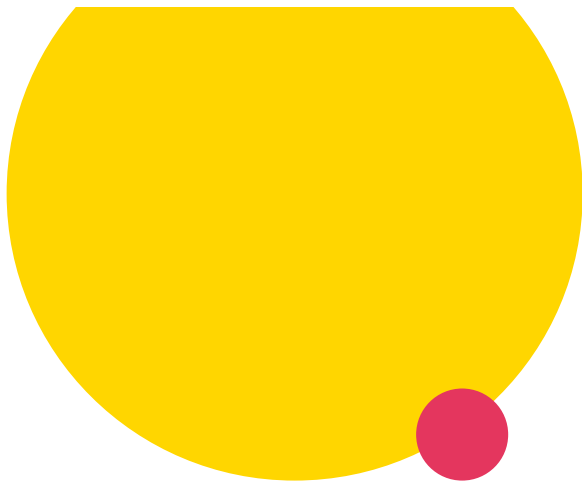


20
23

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ser **finanza** Banco
A tu lado para lo que quieras ser





BANCO SERFINANZA S.A.

Informe de la Junta Directiva y el
Presidente a la Asamblea General
de Accionistas 2023

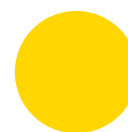
Informe Periódico de Fin de Ejercicio 2023

Calle 72 # 54 – 35, Barranquilla, Colombia
www.bancoserfinanza.com



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Mensaje del Presidente | 6 |
| Acerca de este informe | 8 |
| Estrategia Corporativa | 8 |
| Productos y servicios generadores de ingresos | 9 |
| Propósito superior | 9 |
| Objetivos estratégicos | 9 |
| Valores corporativos | 10 |
| Estrategia de sostenibilidad | 11 |
| Negocios Sostenibles | 15 |
| Entorno macroeconómico mundial | 15 |
| Entorno macroeconómico colombiano | 15 |
| Gestión estratégica | 20 |
| Serfinanza en cifras, resultados del negocio | 28 |
| Gestión financiera principales cifras | 30 |
| Estado de resultados | 36 |
| Gestión de Servicio al Cliente | 37 |
| Gestión de Tecnología e Innovación | 43 |
| Gestión responsable | 46 |
| Operaciones | 46 |
| Gestión integral de riesgo | 47 |
| Gestión del Talento Humano | 57 |



| | |
|--|-----|
| Gestión del Entorno | 68 |
| Gobierno corporativo | 68 |
| Ética y transparencia | 84 |
| Gestión Sostenible | 92 |
| Análisis de doble materialidad | 92 |
| Derechos humanos | 100 |
| Cadena de suministro sostenible | 101 |
| Gestión ambiental | 102 |
| Perspectivas para el 2024 | 104 |
| Planes 2024 | 104 |
| Cumplimiento | 108 |
| Anexos | 110 |
| Anexo 1. Certificación del Representante Legal | 110 |
| Anexo 2. Glosario | 111 |
| Anexo 3. Índice de contenidos Gri | 112 |
| Anexo 4. Índice Sustainability Accounting Standards Board - SASB | 115 |
| Anexo 5. Estados financieros | 117 |

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimados Accionistas y demás grupos de interés,

Me complace dirigirme a ustedes como Presidente de Banco Serfinanza en el marco de la presentación del informe de gestión correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023. Este informe consolida los resultados de nuestra gestión económica, ambiental, social y de gobierno corporativo.

Nos llena de satisfacción compartir con ustedes este informe, que marca un hito en nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés. Por primera vez, presentamos de manera integral la evolución de nuestros negocios, así como la situación económica, administrativa, jurídica, la gestión social y ambiental de Banco Serfinanza.

La estructura del documento se basa en los tres pilares fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad, así como en los asuntos materiales identificados en 2023. Para garantizar la coherencia y la relevancia de la información proporcionada, hemos adoptado como referencia la metodología y los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative), así como los estándares SASB de Bancos Comerciales y Financiación de Consumo, aplicables en Colombia.

El informe contiene las principales iniciativas que se desarrollaron en el transcurso del año para seguir consolidando nuestro propósito: SER reconocidos como una organización amable y de fácil acceso, que permite el desarrollo y bienestar de la comunidad haciendo realidad sus sueños. Adicionalmente, se incluyen los estados financieros que reflejan los resultados de nuestra operación y nos permiten evaluar el desempeño del Banco de manera integral.

Agradecemos su confianza en Banco Serfinanza. Reitero mi compromiso y el de todos nuestros colaboradores en seguir trabajando arduamente para contribuir al crecimiento económico, social y ambiental de Colombia, y continuar siendo el aliado para que los esfuerzos diarios de nuestros clientes se conviertan en sus grandes logros.

Cordial saludo,



Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Presidente de Banco Serfinanza



ACERCA DE ESTE INFORME

El presente informe reúne los principales resultados de la gestión de Banco Serfinanza en el periodo del 1 de enero a 31 de diciembre de 2023. A través de este documento, la Entidad da cumplimiento a los requerimientos de la Circular Externa 031 de 2021 y 012 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación a la revelación de información por parte del Emisor.

Para nosotros es fundamental conocer las opiniones e inquietudes de nuestros grupos de interés en torno a la información proporcionada en este documento, por lo que, en caso de presentar alguna puede contactarse a través del correo sostenibilidad@bancoserfinanza.com

ESTRATEGIA CORPORATIVA

Banco Serfinanza, tiene una trayectoria de más de 46 años de operación en el mercado colombiano. A lo largo de estos años, ha logrado un posicionamiento importante en el sistema financiero colombiano, consolidando una presencia relevante en la Costa Atlántica y en otras zonas del país.

Desde su origen, el Banco ha procurado ser un proveedor de servicios financieros de fácil acceso, confiable, competitivo, caracterizado por una cultura corporativa de cumplimiento normativo y de los mejores estándares de servicio al cliente con una amplia oferta de un portafolio de servicios.

Actualmente, Banco Serfinanza atiende el segmento de Banca Personas con un enfoque estratégico en la vinculación de la población con ingresos hasta 2 SMMLV mediante el producto principal que es la Tarjeta Olímpica y a partir de esta vinculación se

realiza la estrategia de profundización, logrando atender integralmente las necesidades del cliente y su familia.

Así mismo, cuenta con un portafolio de soluciones para el segmento Banca Empresas con un enfoque estratégico en empresas pequeñas y medianas, especialmente de la Región Caribe, con énfasis en empresas y proveedores del Grupo Olímpica.



Productos y Servicios Generadores de Ingresos

- Intereses de cartera para todas las líneas de crédito.
- Intereses por inversiones voluntarias y obligatorias.
- Comisión establecimientos aliados a Tarjeta de Crédito y Débito.
- Comisión de manejo y retiros con Tarjeta de Crédito y Débito.
- Comisiones por transacciones de giros.
- Comisiones por venta de seguros voluntarios y seguro vida deudor.
- Reembolso de gastos de cobranza.
- Reexpedición de plástico Tarjeta de Crédito y Débito.
- Comisiones por consignaciones en cheques, transferencias, chequeras y otros.

Propósito Superior

Ser reconocidos como una organización amable y de fácil acceso, que permite el desarrollo y bienestar de la comunidad haciendo realidad sus sueños.

Objetivos Estratégicos

En Banco Serfinanza queremos posicionarnos como líderes de mercado en la Región Caribe con una presencia significativa a nivel nacional a través de soluciones financieras que fomenten la inclusión financiera brindando una experiencia omnicanal que facilite la vida y los proyectos de nuestros clientes.

- Perspectiva financiera: crear valor para los accionistas y lograr crecimiento económico y financiero.
- Perspectiva clientes y mercado: satisfacer las necesidades y expectativas de los

clientes y requerimientos de los mercados objetivo.

- Perspectiva procesos y Tecnología: mejorar y hacer más eficientes los procesos claves de la organización y la Tecnología para cubrir las expectativas de accionistas y de clientes.
- Perspectiva aprendizajes y crecimiento: mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del personal para crear valor para el Banco.





Valores Corporativos

En Banco Serfinanza contamos con cinco (5) valores corporativos, los cuales son los principios de actuación. Cada uno está incorporado en el ADN de nuestra cultura organizacional y se refleja en el relacionamiento con los grupos de interés.

- **Creamos momentos agradables y ambientes atractivos**

Siempre dispuestos a atender a los demás con amabilidad y calidez, comprendiendo sus necesidades y ofreciéndoles soluciones oportunas, con entusiasmo y amor por lo que hacemos.

- **Excelencia**

Actuamos con pasión, conocimiento y destreza para lograr los grandes propósitos de Serfinanza, mejorando permanentemente nuestro liderazgo y nuestros procesos para alcanzar resultados extraordinarios.

- **Respeto al cliente**

Cumplimos los compromisos adquiridos con nuestros clientes generando en ellos credibilidad y una sólida relación basada en la mutua confianza.

- **Transparencia e integridad**

Actuamos con honestidad, ética y acorde con la ley, siendo coherentes entre lo que sentimos, pensamos, decimos y hacemos.

- **Trabajamos colaborativamente**

Estamos convencidos que alcanzaremos el propósito Serfinanza co-creando un ambiente de confianza, exigencia y compromiso en el que combinemos la inteligencia colectiva, las capacidades individuales y la alegría por ofrecer soluciones y opciones a nuestros clientes.

Estrategia de sostenibilidad

Contenido GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

Nuestra estrategia de sostenibilidad de Serfinanza fue diseñada bajo el propósito de "Generar valor a nuestros grupos de interés a través del desarrollo económico inclusivo, la gestión de riesgos ASG y mitigación de impactos ambientales". En este sentido, en el Banco entendemos la sostenibilidad como una prioridad estratégica para alcanzar el crecimiento económico a largo plazo, al mismo tiempo que cuidamos el entorno social y ambiental, gestionando los riesgos de la operación e integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la gestión.

La estrategia está compuesta por tres pilares fundamentales:

- **Negocios sostenibles**

Crece de forma responsable, generando valor a nuestros grupos de interés a través de productos financieros innovadores, que garanticen la sostenibilidad de la Entidad en el tiempo.

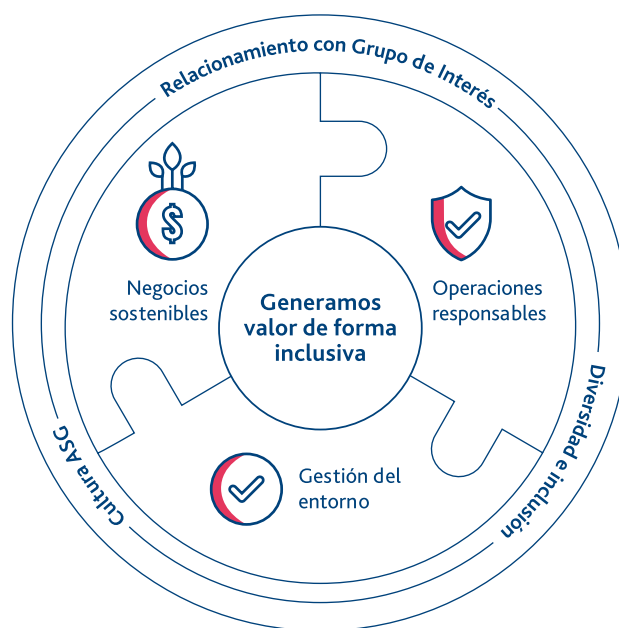
- **Operación responsable**

Gestionar los riesgos sociales y ambientales, incluidos los de cambio climático, de manera oportuna minimizando los posibles impactos.

- **Gestión del entorno**

Garantizar procesos de gobernanza éticos y transparente que fortalezcan la confianza de los grupos de interés y la reputación del Banco.

La estrategia de sostenibilidad prioriza seis (6) de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, alineando así la gestión del banco a la agenda global 2030.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Para apalancar la estrategia se definió la Política de Sostenibilidad, una declaración del compromiso del Banco con la gestión de impactos ASG hacia sus grupos de interés. Adicionalmente, se creó la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y Política de Compras Sostenibles que brindan lineamientos y parámetros para la toma de decisión frente a la consecución de los objetivos trazados por la Entidad en esta materia.

Por otra parte, divulgamos y socializamos la estrategia con los colaboradores a través de un Live y curso virtual, sabiendo que para alcanzar el éxito en la implementación de la estrategia es fundamental que todos los empleados la conozcan, pero sobre todo que entienda su rol dentro de ella.

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Contenido GRI 2-29

Como parte del proceso de construcción de la estrategia de sostenibilidad identificamos y priorizamos nuestros grupos de interés: Accionistas, Inversionistas y Junta Directiva; Gobierno y Reguladores; Clientes; Empleados; Proveedores y Aliados, bajo los lineamientos de la norma AA1000AS (Assurance Standard), buscando consolidar el relacionamiento con estos a través del respeto, la confianza, inclusión y comunicación eficiente.



Mecanismos de relacionamiento

Mantener una comunicación continua y transparente es una de las prioridades de la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés y para ellos hemos establecido los siguientes mecanismos de comunicación.

Accionistas, Inversionistas y Junta Directiva

- Reuniones ordinarias y extraordinarias (virtuales y presenciales)
- Página web corporativa
- Correo electrónico
- Atención presencial
- Atención telefónica

Gobierno y reguladores

- Requerimientos y comunicados
- Página web corporativa
- Correo electrónico
- Atención presencial
- Atención telefónica

Clientes

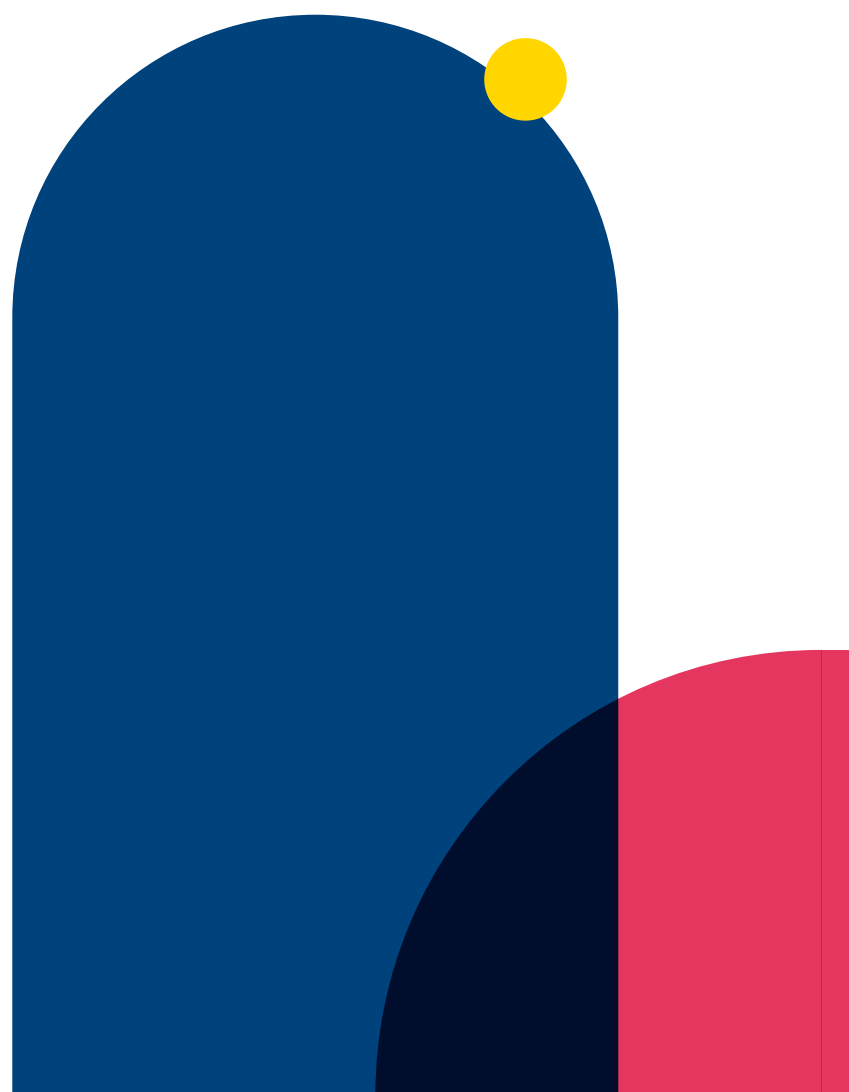
- Línea de Servicio al cliente
- Agencias o puntos de atención
- Página web
- Canal de información Banco Serfinanza
- App Banco Serfinanza
- Atención de PQR
- Correos electrónicos

Empleados

- Comunicaciones semanales a través del correo electrónico
- Capacitación virtual y presencial
- Live para socializar las novedades de la Entidad
- Atención presencial
- Atención telefónica

Proveedores y Aliados

- Correos electrónicos
- Reuniones presenciales o virtuales
- Página web





NEGOCIOS SOSTENIBLES

Entorno Macroeconómico Mundial

A lo largo de 2023 el entorno económico mundial se mantuvo a las expectativas sobre las decisiones que tomaría la FED sobre sus tipos de interés debido al decrecimiento del índice de inflación en EE.UU, el cual paso del 6.5% en diciembre de 2022 al 3.4% en diciembre de 2023. No obstante, la FED mantuvo alta sus tasas de interés llevándolas al 5.25% al cierre del 2023. La razón principal de esta política monetaria obedece al fuerte desempeño de la economía americana, con un robusto nivel de empleo que genera desconfianza sobre posibles nuevos brotes inflacionarios. Para el resto de las principales economías del mundo y las emergentes, el panorama no fue diferente en cuanto al descenso de la inflación lo cual permitió que los bancos centrales de países como Chile, Brasil y Perú, optaran por reducir sus tipos de interés de referencia, justificados por haber emprendido con suficiente anticipación una política contraccionista en la que elevaron sus tasas de referencia.

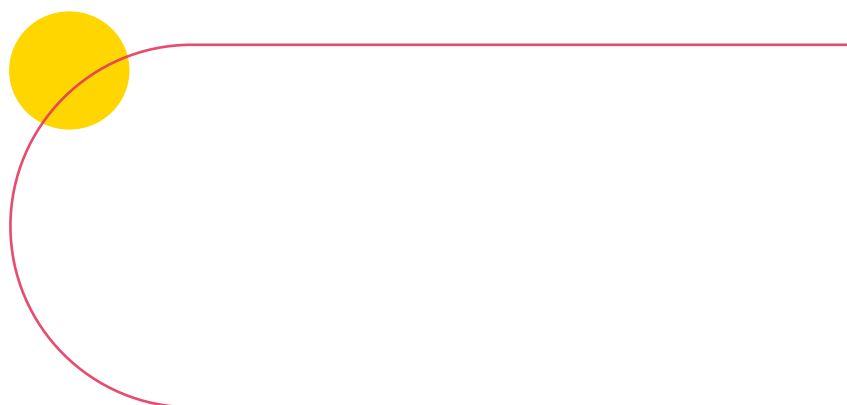
En general, la economía mundial creció un 3% desigual por regiones, mostrando un descenso de proceso inflacionario iniciado en 2022, pero con altas tasas de interés, mientras China mostró debilidad de su economía con síntomas de recesión.

Entorno Macroeconómico Colombiano

A lo largo de 2023 la economía colombiana sufrió una fuerte contracción en su crecimiento que llevo al deterioro del consumo de los hogares generado principalmente por las altas tasas de interés con una baja confianza de los consumidores y una caída de la inversión arrastrada por las elevadas tasas de interés e incertidumbre política.

La inflación cerró el año en 9.3%, a pesar de las importantes subidas de los precios de la energía, sobre todo del combustible, y del aumento del 16% en el salario mínimo en enero, con un impacto directo en el sector de servicios.

Las expectativas generadas entorno a la reducción de la inflación en el mundo entero y en especial en EEUU, incidió en la corrección del precio de la moneda norteamericana. En 2023 la revaluación del peso colombiano frente al dólar estadounidense fue del 20.54%. La Tasa Representativa del Mercado inició el año en \$4.810,20 con fuertes tendencias a la baja que llevaron a finalizar en \$3.822,05 a cierre 2023.



Sector financiero en Colombia

La coyuntura económica experimentada en 2023 en el país se reflejó en una dinámica deficiente de crédito.

El alto nivel de tasas de interés, provenientes no solo de los incrementos de la tasa de política monetaria sino también de los efectos de los ajustes normativos en materia de liquidez, y el débil desempeño de la actividad productiva generaron una fuerte caída de la cartera total para cierre de 2023, algo que no se observaba desde inicios de siglo.

Tanto la cartera a los hogares como a las empresas se contrajeron. La primera debido al deterioro de las condiciones financieras, en línea con una inflación elevada que mantuvo una política monetaria restrictiva, unos niveles de riesgo altos y las modificaciones en los criterios de focalización de los programas de subsidios de vivienda. En el caso de las empresas, pese a que la cartera microcrediticia mantuvo cifras positivas, la cartera comercial se redujo como consecuencia de las menores dinámicas del aparato productivo nacional y la fuerte caída de la inversión.

El sector financiero en Colombia ha mostrado resiliencia frente a las condiciones macroeconómicas actuales y los riesgos a los que se encuentra expuesto, alcanzando niveles adecuados en los indicadores de capital y liquidez, ubicándose por encima de los niveles mínimos regulatorios.

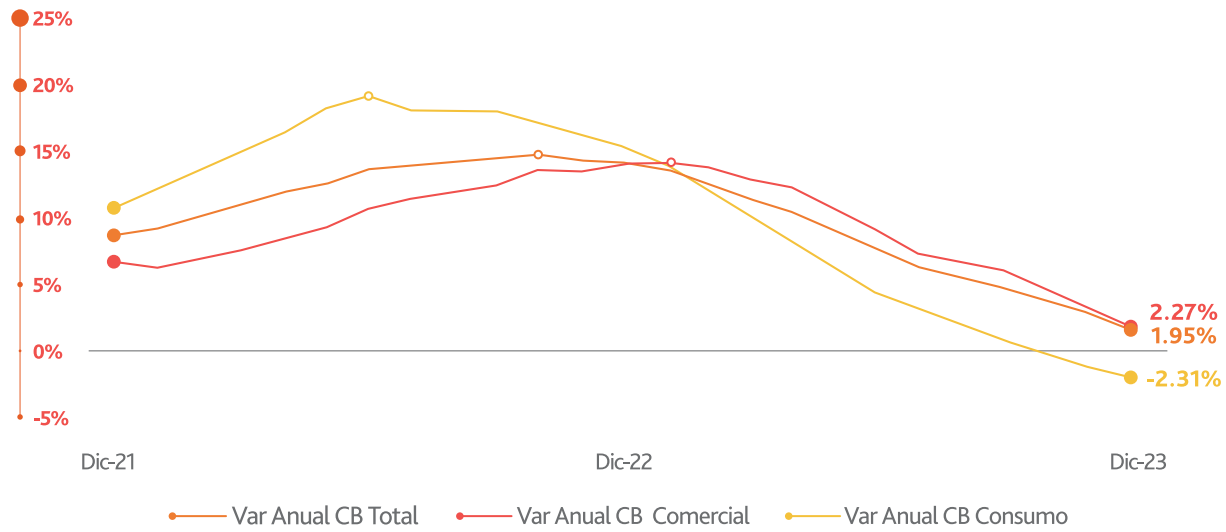
Establecimientos bancarios en Colombia

Con corte a diciembre 2023 los activos de los Bancos alcanzaron un valor de \$959.2 billones, con un crecimiento anual del 3.8%.

La cartera bruta de los Bancos al cierre del 2023 registró un saldo de \$654.8 billones presentando un incremento anual del 1.9%, lo que implica una reducción del 6.8% real anual. Por modalidad, la cartera de consumo alcanzó un saldo de \$195.7 billones presentando una disminución anual del -2.3%, por su parte la cartera comercial alcanzó un saldo de \$338.2 billones con un aumento del 2.3% debido al desempeño negativo del comercio, la industria manufacturera y la inversión. La cartera de microcréditos y vivienda presentaron un aumento del 11.5% y 8.2% cerrando con un saldo de \$17.8 billones y \$102.9 billones respectivamente.



VARIACIÓN ANUAL CARTERA BRUTA BANCOS

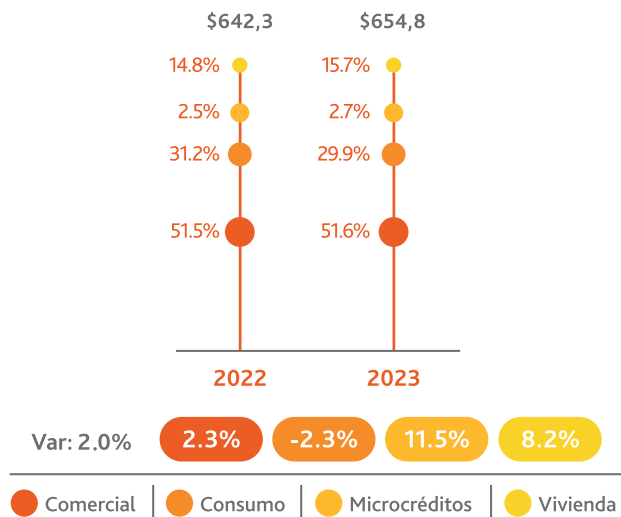


En general todas las modalidades mantuvieron su participación dentro del portafolio de cartera total. La cartera comercial se mantiene con la mayor participación con un 51.6%, seguido por la cartera de consumo con un 29.9%.

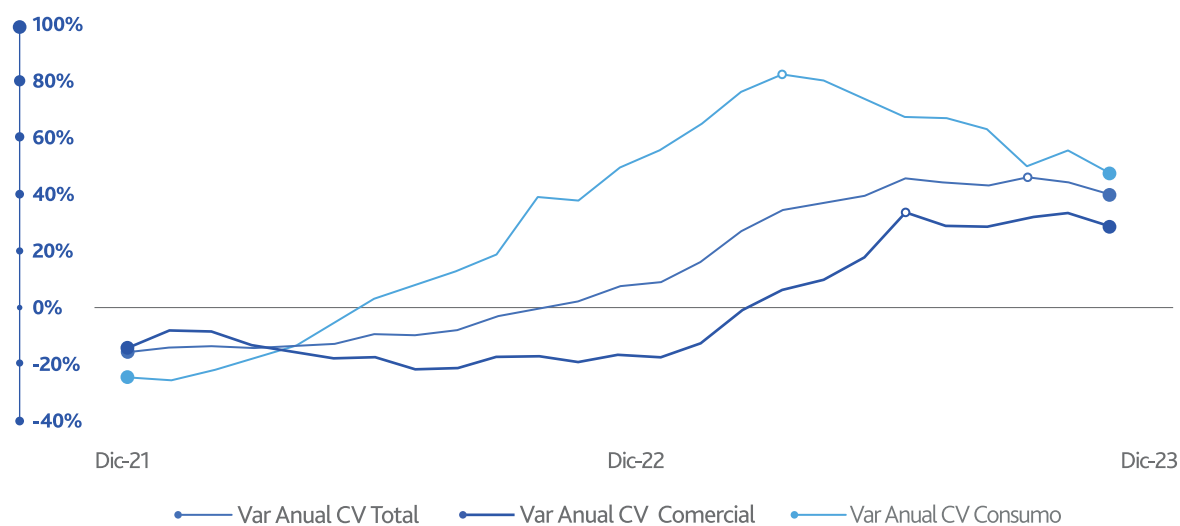
Asimismo, los desembolsos de los Bancos cerraron el año 2023 con un valor de \$439.2 billones y una disminución anual del -4.7%.

Con corte a diciembre 2023 la cartera vencida de los Bancos alcanza un saldo de \$32.0 billones, con un incremento respecto al año anterior del 38.4%. Por modalidad, la cartera vencida comercial presentó un incremento del 27.9% y la cartera vencida consumo presentó un incremento del 45.3%, producto del deterioro de la capacidad de pago de los deudores para cumplir sus obligaciones frente a las presiones inflacionarias y las altas tasas de interés.

COMPOSICIÓN CARTERA BRUTA (BILLONES DE PESOS)

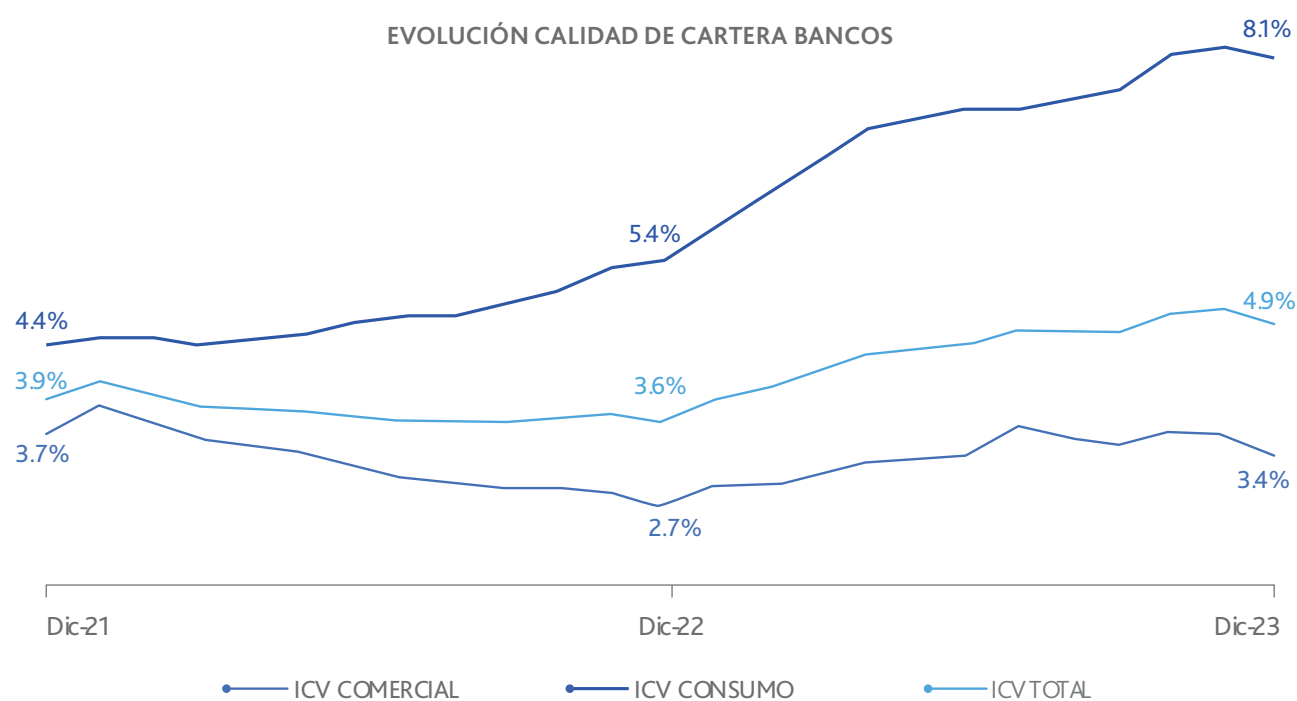


VARIACIÓN ANUAL CARTERA VENCIDA BANCOS



Teniendo en cuenta el aumento presentado en la cartera vencida, principalmente en la cartera de consumo, el indicador de calidad de cartera total de los Bancos se vio afectado significativamente al pasar de 3.6% en diciembre de 2022 a 4.9% en diciembre 2023. El índice de calidad de cartera comercial aumentó de 2.7% a 3.4%. El índice de calidad de cartera de consumo se deterioró al pasar de 5.4% a 8.1%.

EVOLUCIÓN CALIDAD DE CARTERA BANCOS

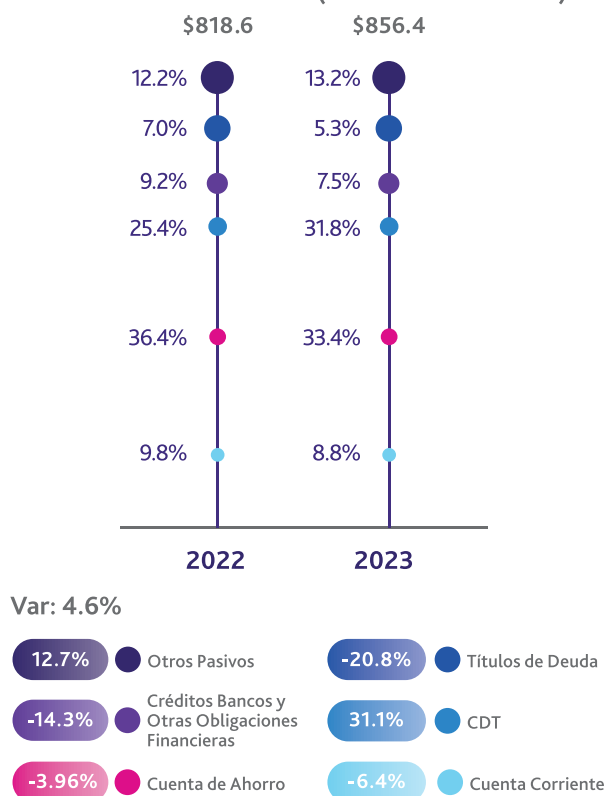


Al cierre de 2023, las provisiones totales de los Bancos registran un saldo de \$39.7 billones, cubriendo el total de la cartera vencida, obteniendo un indicador de cobertura total por vencimiento del 123.9% en diciembre 2023. Los indicadores de cobertura de cartera comercial y de consumo se ubicaron en 141.2% y 117.5% respectivamente.

Por otra parte, los pasivos de los Bancos se ubicaron en \$856.4 billones al cierre de 2023, con un incremento anual del 4.6%. Los mayores incrementos se presentaron en CDT con un 31.1%. En contraste, los Títulos de deuda, Créditos de Banco y otras obligaciones financieras presentaron disminuciones del -20.8% y -14.3% respectivamente. Por su parte el saldo en Cuentas de Ahorro y Corrientes presentó disminuciones del -3.9% y -6.4%.

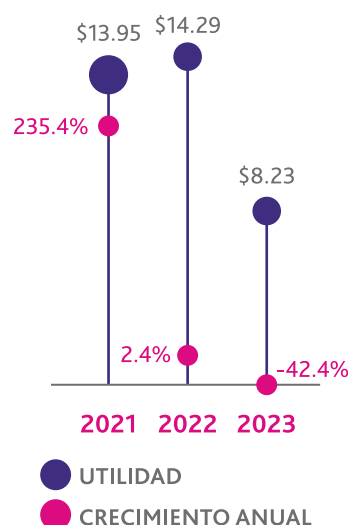
Respecto a la composición de los pasivos, los CDT aumentaron su participación al pasar de 25.4% en diciembre 2022 a 31.8% en diciembre 2023, mientras que las Cuentas de Ahorro disminuyeron su participación al pasar de 36.4% a 33.4% para el mismo período.

COMPOSICIÓN PASIVOS (BILLONES DE PESOS)



En el año 2023 los Bancos obtuvieron utilidades acumuladas por \$8.23 billones con una disminución respecto al año 2022 del -42.4%. Este resultado se encuentra afectado en gran medida por el incremento en costos de las fuentes de fondeo y disminución en el margen financiero.

UTILIDAD BANCOS (BILLONES DE PESOS)



Los indicadores de capital y liquidez se encuentran por encima de los mínimos regulatorios, demostrando la estabilidad financiera del sector. La solvencia total de los Bancos a diciembre 2023 se ubicó en 16.5% superior al mínimo de 10.5% y el IRL a 30 días de los Bancos con corte noviembre 2023 se encuentra en 182.5%, superior al mínimo del 100%.

En cuanto al CFEN a noviembre 2023 para las entidades del grupo1 (bancos con activos superior al 2% del total de activos de los bancos) se ubica en 115.0% y para las entidades del grupo2 en 133.0%, cumpliendo con el mínimo del 80%, demostrando la estabilidad del fondeo de largo plazo.

Gestión Estratégica

Contenido GRI 2-6

Durante el año 2023, el Banco enfrentó desafíos significativos en medio de la incertidumbre económica y política del país, especialmente en el segundo semestre del año. Estos retos se abordaron manteniendo el compromiso de ser el mejor aliado de nuestros clientes y acompañarlos a alcanzar sus logros.

Gestión de cartera

Tarjetas de Crédito

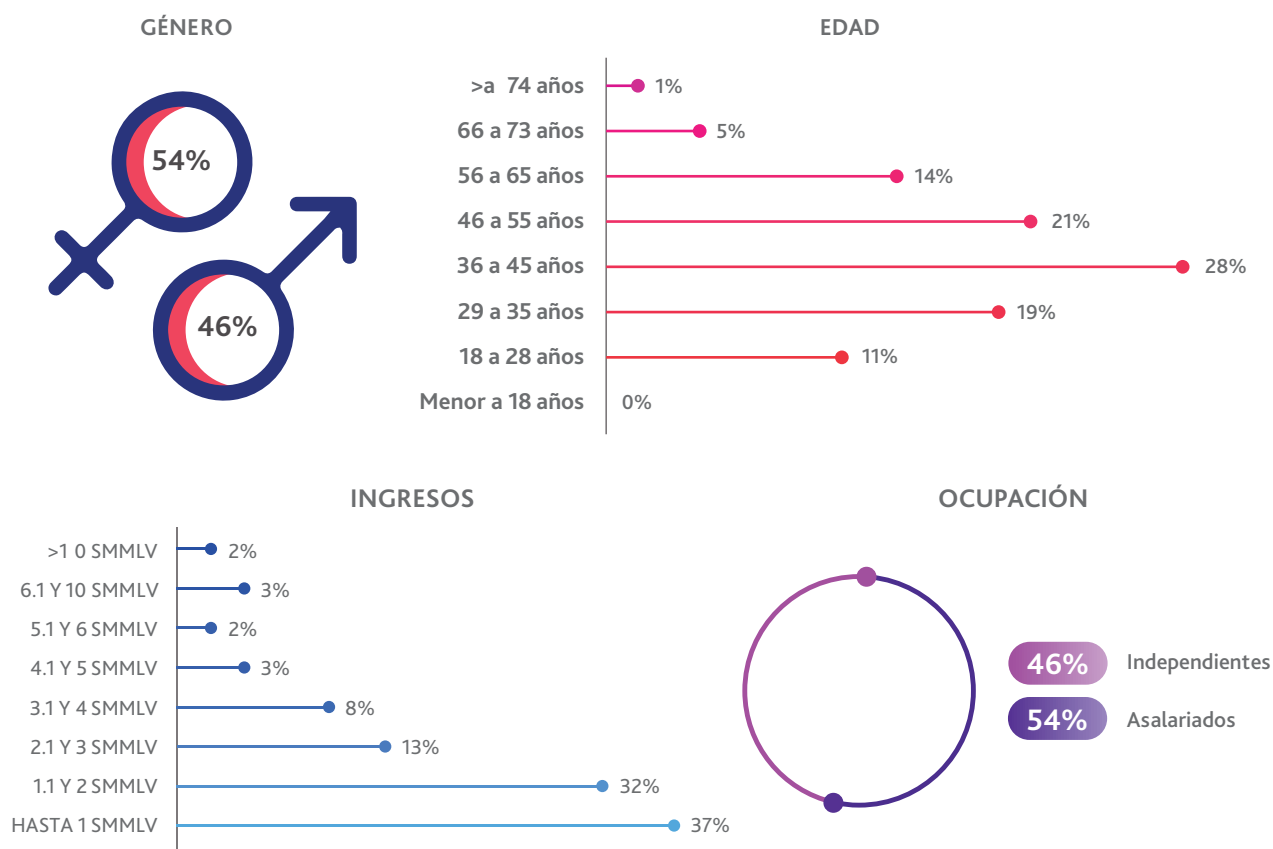
A lo largo del año, se entregaron 155.151 tarjetas nuevas, en donde el 80% corresponden a tarjetas emitidas con franquicia Mastercard. Uno de los hitos más importantes fue la implementación del proceso de originación digital de la Tarjeta de Crédito Olímpica, donde el 22 % de la colocación del año corresponde a las emitidas por esta opción, es decir, un total de 33.683.

Este nuevo canal es una posibilidad que el Banco desarrolló para la vinculación de nuevos clientes con una experiencia totalmente digital. La agilidad en la aprobación, la inmediatez de la compra en línea, junto con la opción de compra presencial inmediata a través del código QR que facilita la primera compra del cliente, consolida a Banco Serfinanza como una opción de vanguardia en la banca digital en Colombia.



Perfil sociodemográfico clientes nuevos Tarjeta Olímpica

De los clientes con Tarjetas de Crédito nuevas que se vincularon en el año 2023, el 54% son mujeres, el 30% tiene entre 18 y 35 años, y el 69% tiene ingresos hasta 2 SMMLV.



Fuente: Inteligencia Comercial Banco Serfinanza

Esta colocación estuvo acompañada de estrategias de mercadeo digital, en las cuales se usaron los canales de Redes Sociales, Google Display, Programática y Google Search. Se activaron más de diez (10) campañas durante el año.



Tu Tarjeta Olímpica ahora es **digital**, recibe **\$75.000*** en tu primera compra.

¡Solicítala aquí!

*Consulta términos y condiciones en tarjetaolimpica.com.co. Aprobación de crédito sujeta a políticas de riesgos de Banco Serfinanza al momento de realizar la solicitud.

Serfinanza Banco

Se destaca también la emisión de más de 2.070 tarjetas Banco Serfinanza Mastercard Black, dirigidas a un segmento de clientes afluentes de la entidad. Este producto no solo ofrece beneficios exclusivos, sino que también contribuye en la composición de la cartera de Tarjetas de Crédito del Banco pues se coloca a perfiles altos con ingresos y cupos superiores a \$10 millones, clientes que tienen un mejor comportamiento de pago.

A cierre de diciembre de 2023, se alcanzó un total de 862.599 Tarjetas de Crédito vigentes, registrando un incremento del 3.65% respecto al año anterior y manteniendo la octava posición entre las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito en Colombia.

La facturación con Tarjeta de Crédito alcanzó un valor de \$2.177 billones con un crecimiento frente el año anterior del 9.28%, de este total el 70% corresponden a compras nacionales e internacionales y el 30% avances en efectivo. Uno de los logros más significativos del año fue la expansión del uso de las tarjetas por fuera de Olímpica. Esto impactó positivamente en las ventas fuera de la tienda, representando un 46.4% del total de la facturación en compras al cierre del año, con un crecimiento del 36.6% con respecto al 2022.

Adicionalmente, se mantuvo la dinámica de las campañas promocionales, beneficios y descuentos

atractivos que generaron un interés significativo en los clientes de los diferentes tipos de tarjetas de crédito emitidas por el Banco. Dentro de estas campañas las más destacadas se encuentran “Compre ahora y pague después” para el Black Friday, “Actívate como quieras” para clientes inactivos, “Rompe los límites” con apoyo de Mastercard, descuentos y promociones especiales con aliados en entretenimiento (Royal Films, Mundo Aventura, Carnavales, Conciertos, entre otros), domicilios gratis en la app y web de Olímpica, tasas especiales de compra de cartera con el cupo disponible de la tarjeta, entre otras. Estas iniciativas contribuyeron de manera sustancial al cumplimiento presupuestal durante el año 2023.

Así mismo, se continuó fortaleciendo la red de aliados estratégicos para la Tarjeta Olímpica, alcanzando a finales de 2023 un total de 2.312 empresas vinculadas, con 16.437 puntos de venta autorizados para aceptar la tarjeta en el país. Además, se logró establecer alianzas clave para la colocación digital y la adquisición inmediata en TIGO, participando activamente en sus ferias de financiación. También, se concretó una significativa colaboración con ADIDAS para el programa “Financia tu guayo”, consolidando así alianzas estratégicas de cobertura nacional. Estas iniciativas no solo permitieron diversificar el mercado natural, brindando beneficios exclusivos a los clientes, sino que también contribuyeron de manera positiva a la colocación de nuevas tarjetas y al volumen de facturación del año.

Se continuó con la dinámica de la emisión de las Tarjetas de Crédito Banco Serfinanza Empresarial. A cierre de diciembre de 2023, se tienen 1.771 tarjetas activas con un saldo de \$5.137 millones.



En Banco Serfinanza,
estamos para
brindarte siempre
grandes beneficios.

Cartera de consumo

La Cartera de Consumo alcanzó un saldo de \$1.67 billones presentando un incremento del 13.1% respecto al cierre del año anterior, incrementando su participación dentro de la cartera total de 69% a 70% principalmente en la Tarjeta de Crédito Olímpica la cual alcanzó la suma de \$1.24 billones con incremento anual del 16.0%. Por su parte la cartera de Libranzas alcanzó un saldo de \$68.743 millones con un incremento anual del 142.0%. Estos aumentos se realizaron mediante ofertas de créditos a clientes actuales del Banco a través del flujo digital. En el caso de la Libranza, el aumento se atribuye principalmente a la estrategia de compra de cartera de esta línea en alianza con un originador de este tipo de créditos.

En el 2023 se desembolsaron \$2.40 billones en la cartera de consumo con un incremento anual del 5%, por línea se destacan Tarjeta de Crédito con \$2.15 billones y Libranzas por \$48.539 millones.

| DESEMBOLSOS DE CONSUMO | 2023 | 2022 | % Variación |
|-------------------------|------------------|------------------|-------------|
| Tarjeta de Crédito | 2.154.206 | 1.980.987 | 9% |
| Rotativo | 70.473 | 91.543 | -23% |
| Libre inversión y otros | 136.082 | 191.214 | -29% |
| Libranza | 48.539 | 26.073 | 86% |
| TOTAL CONSUMO | 2.409.300 | 2.289.817 | 5% |

*Cifras en millones de pesos



Cartera comercial

Desde el Segmento de Empresas se continuó con mejora de la experiencia de los clientes mediante la actualización e implementación de mejoras en los productos existentes y la introducción de nuevos productos para apalancar el crecimiento de colocación y captación en la Banca Empresas.

La Cartera Comercial obtuvo un saldo de cartera por \$719.931 millones con un aumento respecto al cierre del año anterior del 5.8%, principalmente en los segmentos de mediana y pequeña empresa, en la línea de cartera ordinaria.

En el 2023 se realizaron desembolsos de cartera comercial por valor de \$1 billón, presentando una disminución del -14.1% respecto al 2022.

En los principales logros del año encontramos el lanzamiento al mercado del producto Pago de Nómina, una alternativa para los negocios que requieren pagar nómina a sus empleados mediante una cuenta de ahorros o corriente con beneficios exclusivos y fácil acceso.



Se mantuvo una dinámica de crecimiento en la colocación de créditos a través de las entidades de Redescuento para los clientes empresariales logrando desembolsos por \$69.900 millones en Finagro, \$41.577 millones en Bancoldex y \$400 millones en Findeter.

Para este segmento, se implementó la dinámica de campañas comerciales que generaron resultados positivos como Crédito para Pago de Cesantías y Crédito para Pago de Primas.

2.11

es el indicador de venta cruzada para el Segmento de Empresas, donde el principal producto es Cuenta de Ahorros y/o Corriente y los créditos comerciales.

Dentro de las mejoras en la experiencia de los clientes para el canal Serfinanza Virtual Empresas se implementaron nuevas funcionalidades para la Tarjeta de Crédito Empresarial así:

- Visualizar el resumen del producto.
- Visualizar el detalle del producto.
- Pagar el producto.
- Bloquear el producto.
- Descargar el extracto del producto.

Este canal ha tenido una dinámica importante alcanzando 2.094 empresas transando en el portal. Las principales transacciones realizadas fueron:

- 34.525 transferencias por valor de \$613.662 millones generando una comisión de \$152.3 millones.
- 25.053 pagos a terceros exitosos por valor de \$151.533 millones generando una comisión de \$125.4 millones.
- 1.873 pagos de obligaciones propias por valor de \$30.253 millones
- 303 pagos de obligaciones a terceros Serfinanza por valor de \$971.5 millones

Además, se implementó el canal integral WhatsApp (WebChat), para brindar soporte, asesoría y venta de los productos y servicios del segmento, logrando mejorar la percepción de servicio de los clientes de este segmento.

Gestión de cobranza

Entre las actividades que se implementaron para afrontar los retos y desafíos en la cobranza para mitigar el impacto económico y los cambios normativos legales para el año 2023 Banco Serfinanza implementó tres (3) grandes estrategias para la recuperación de la cartera:

- **Integración de los modelos de Scoring.**

Realizamos la integración de scoring alternativos a través de modelos analíticos para ser más asertivos a la hora de direccionar la cobranza, realizando una combinación del análisis de datos e implementación de estrategias dirigidas por segmentos e identificando clientes con una potencial propensión a generar rodamiento de la cartera para adoptar estrategias según el nivel de riesgo de cada cliente, lo que nos permitió mejorar la eficiencia y efectividad en el proceso de recuperación de cartera.

Herramientas fundamentales de modelos analíticos para la cobranza:

1. Modelos de scoring
2. Analítica avanzada
3. Segmentación de clientes



- **Cambio normativo legal**

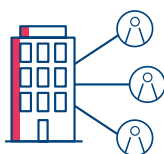
Con relación al reto del cambio normativo con la implementación de la ley 2300 del 2023 la cual tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados; el Banco para mitigar el impacto de la ley potencializó el uso de los modelos de analítica avanzada en lo referente al medio de contacto y el canal de efectividad de gestión.

Modelo medio de contacto



Predice la mejor acción al momento de realizar gestión de cobranza para que el cliente responda con un pago.

Modelo canal



Predice la mejor acción al momento de realizar gestión de cobranza para que el cliente responda con un pago.

- **Automatización de gestión**

Se implementó un sistema de gestión de cobro automatizado para agilizar el proceso en la utilización de canales como una herramienta de comunicación que permite la facilidad y comodidad del cliente para acceder a las alternativas de pago ofrecidas por el Banco para resolver su situación financiera de forma proactiva y efectiva. Tales como sitio web, SMS interactivo, IVR interactivo, Chatbot con mensaje de WhatsApp interactivo, correo electrónico con landing page facilitando la autogestión del cliente a través de canales virtuales.

- **Medición y seguimiento**

Se realiza una constante medición y seguimiento de resultados, identificando tendencias y patrones en el comportamiento de nuestros clientes. Esto ayuda a identificar los segmentos de clientes más propensos a pagar o a detectar problemas recurrentes en el proceso de cobro que requieran mejoras o ajustes.

El Banco cuenta con una herramienta de Tableros de Control y seguimiento el cual contiene los datos en línea de la gestión de cobro registrada en el software de cobranza ics y recuperación de la cartera asignada que ofrecen una visión general sobre la gestión con indicadores y reportes que permita monitorear y administrar los resultados de la gestión de cobranza y la efectividad de los modelos predictivos.

Gestión de captaciones

Certificados de depósito a término

La estrategia de fondeo del Banco se enfocó en mantener la dinámica de crecimiento de las captaciones a través de CDT. Se realizaron diferentes campañas comerciales para la red que permitieron alcanzar un saldo de \$1.96 billones con un incremento anual del 50.3%. Con el fin de atomizar las captaciones, se continuó la dinámica de la venta del producto Súper CDT Olímpica en los diferentes puntos de atención a nivel nacional, el cual cierra el 2023 con un saldo de \$1.703 millones y un incremento del 76.2%. En promedio, el 66.3% de las captaciones se realizan a través de la red de oficinas con atención personalizada, el 33.7% restante se realiza por la tesorería.

El indicador de renovación promedio de CDT de la red de oficinas durante el año fue del 88.6%, demostrando la fidelización de nuestros clientes y la estabilidad de las fuentes de fondeo. Esto se apalancó por las estrategias de comunicación, campañas especiales dirigidas a los clientes con tasas especiales, bonos regalo y cash back, procesos de venta, calidad, persistencia y retención.

Los CDT vigentes al corte de diciembre de 2023 están constituidos de la siguiente manera:

| | PLAZO | NÚMERO DE CDT | MONTO |
|----------|----------------------|---------------|------------------|
| A | 1 a 180 días | 9.922 | 762.320 |
| B | 181 a 360 días | 5.333 | 687.711 |
| C | 361 a 540 días | 2.240 | 290.838 |
| D | Mayor a 540 días | 407 | 154.319 |
| | TOTAL GENERAL | 17.902 | 1.895.288 |

*Cifras en millones de pesos

Cuentas de Ahorro y Plan de Ahorro

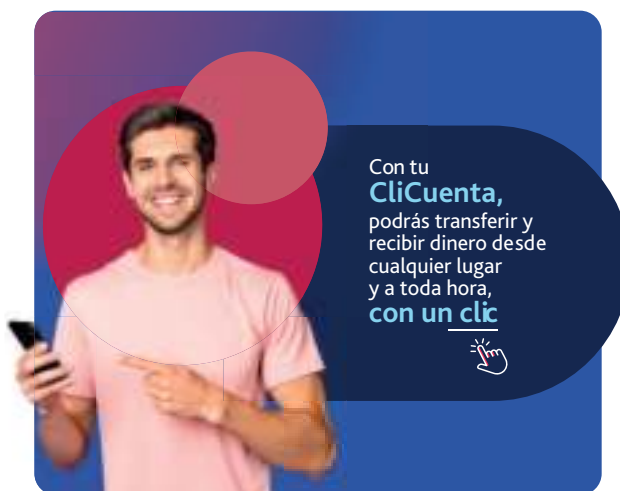
FN-CB-240a.3

Con corte a diciembre 2023 contamos con un total de 240.867 Cuentas de Ahorro tradicional persona natural con un saldo de \$27.764 millones, 2.428 Cuentas de Ahorros empresariales con un saldo de \$197.660 millones y 37.620 planes de ahorro con un saldo de \$4.413 millones, para un saldo total en Cuentas de Ahorro de \$229.837 millones con un incremento anual del 4.5%.

Este aumento se apalancó con estrategias de reactivación de cuentas, campañas especiales para los clientes y tasas especiales. De igual forma, se destaca la estrategia de aperturas de depósitos de bajo monto, CliCuenta, con la cual se abrieron 6.292, brindando de forma 100% digital accesos a más clientes de forma fácil y segura, con los que durante el 2023 realizaron más de 42.928 transacciones por valor de \$13.701 millones.

Del total de clientes que abrieron el producto digital

CliCuenta en el año 2023, el 43% son mujeres, el 44% se encuentra entre los 18 y 35 años, y el 74% tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.



Dicho depósito cuenta con beneficios, como:

- Apertura 100% digital.
- Sin saldo mínimo.
- Sin cuota de manejo, sin tarjeta débito.
- Mensualmente 3 retiros gratis.

1.46

es el indicador de venta cruzada del segmento de Personas a diciembre de 2023, donde el principal producto que poseen los clientes sigue siendo la Tarjeta de Crédito Olímpica y en segundo lugar las Cuentas de Ahorros.

Transacciones

Durante el 2023, se destaca el incremento en las transacciones realizadas desde el servicio de Transfiya, donde se realizaron un total de 116.806 por valor de \$27.325 millones, esto apalancado con una estrategia de comunicación y la entrada de nuevos bancos al servicio. Para el caso de Giramas, se realizaron 30.702 giros emitidos por un valor de \$5.680 millones.

Banca seguros

En 2023 se avanzó en la profundización de colocación de Seguros en el desarrollo de nuevas estrategias en el canal digital en un 36% equivalente a 6.535.

A corte de diciembre de 2023 se obtuvieron ingresos por comisión de seguros voluntarios vendidos con la tarjeta de crédito en convenio con aseguradoras aliadas por valor de \$18.527 millones presentando un aumento del 22.6% respecto al año anterior y adicionalmente se recibieron ingresos por comisión de seguro de vida deudor por \$27.001 millones, con un incremento anual del 73.7%.

Al cierre del año contamos con 206.054 Pólizas vigentes de seguros voluntarios.

- 162.253 seguros de vida y accidentes personales
- 32.387 asistencias
- 1.414 desempleo y fraude

Serfinanza en Cifras, Resultados del Negocio

Comportamiento y desempeño de los valores en los sistemas de negociación

En 2023 el volumen de negociaciones de CDT y Bonos del Banco inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia subió con relación a lo observado en 2022.

Las altas tasa de interés que se vieron al largo del 2023 y que propicio la ausencia de ofertas de Bonos de mediano y largo plazo y adicionalmente con la presión del rezago que genero la implementación del CFEN, generaron mayor dinamismo en los volúmenes transados a través de los sistemas transaccionales de la Bolsa Colombiana. Adicionalmente con ocasión del vencimiento de nuestros Bonos en abril de 2023 de las series D69 y C69 emitidas en 2017, con un saldo de \$88.973 millones, incrementaron el volumen negociado de nuestros títulos.

Por cuenta de las captaciones directas por la tesorería a través de CDT, se tuvo un crecimiento del 87.28% al terminar el año con un volumen total de \$711.864 millones equivalente al 37.56% del total de captaciones por este tipo de instrumentos financieros.

En 2023 entre Bonos y CDT Serfinanza, en total se transó un volumen de \$1.174.330 millones de los cuales \$129.021 millones correspondieron a Bonos equivalente al 10.99% y \$1.045.309 millones correspondieron a operaciones de CDT con una participación del 89.01%



Gestión Financiera principales cifras

| BALANCE | 2023 | 2022 | VARIACIÓN | % VARIACIÓN |
|---------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|
| Activos | 3.085.489 | 2.553.359 | 532.130 | 20.8% |
| Disponible | 513.661 | 316.735 | 196.925 | 62.2% |
| Inversiones | 76.927 | 53.753 | 23.174 | 43.1% |
| Cartera Neta | 2.191.249 | 1.993.517 | 197.731 | 9.9% |
| Otros Activos | 303.652 | 189.354 | 114.299 | 60.4% |
| Pasivos | 2.739.116 | 2.213.533 | 525.584 | 23.7% |
| CDT | 1.960.541 | 1.304.224 | 656.316 | 50.3% |
| Depósitos de Ahorro | 229.837 | 219.923 | 9.914 | 4.5% |
| Cuenta Corriente | 30.509 | 20.244 | 10.265 | 50.7% |
| Redescuento | 124.832 | 128.244 | -3.042 | -2.7% |
| Bonos | 315.712 | 460.170 | -144.457 | -31.4% |
| Otros pasivos | 77.686 | 80.728 | -3.042 | -3.8% |
| Patrimonio | 346.373 | 339.827 | 6.546 | 1.9% |

*Cifras en millones de pesos



Utilidad
\$6.546 Millones



ROA:
0.2%



ROE
1.9%

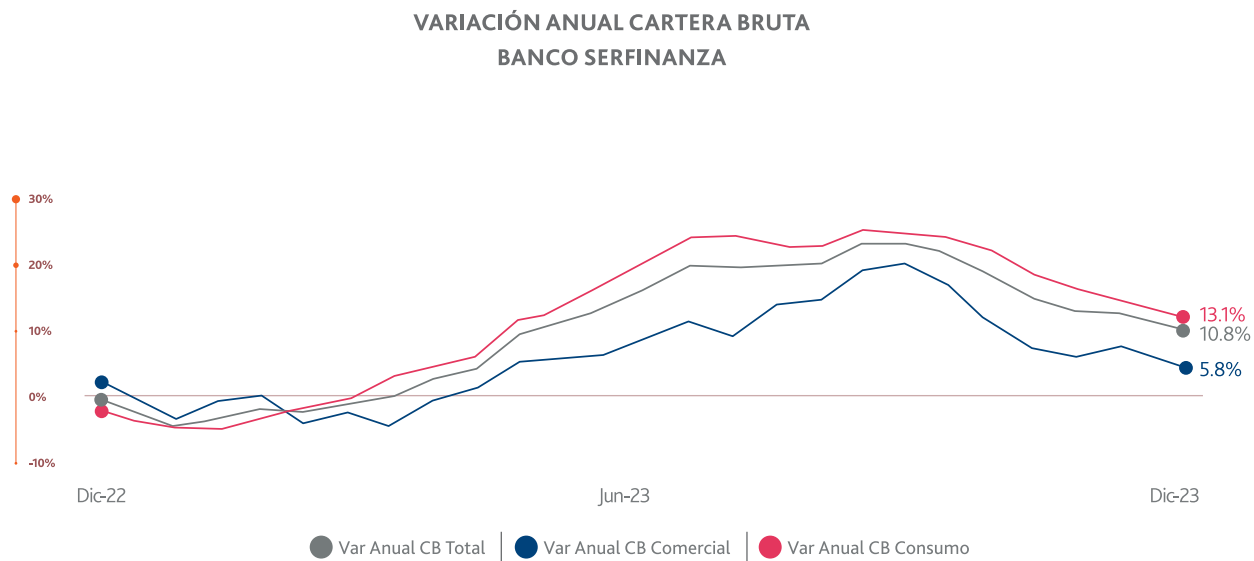


Solvencia
14.7%

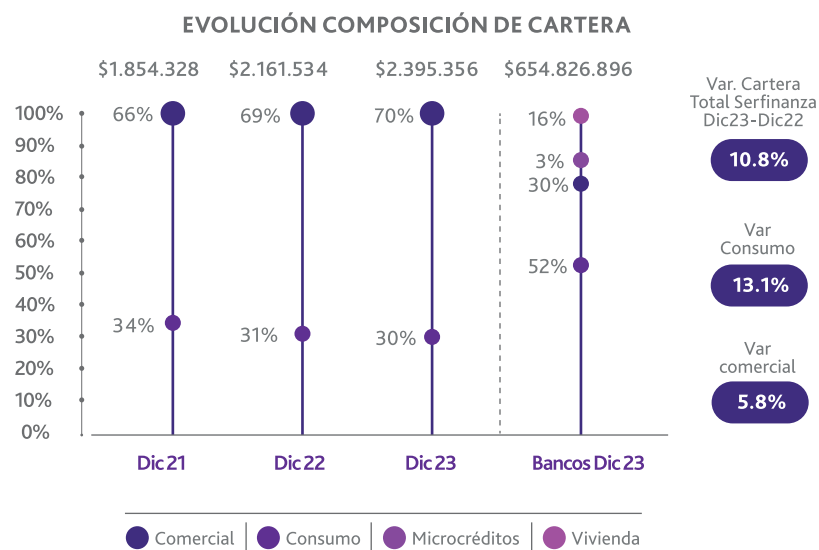
Activos

Al cierre del 2023 Banco Serfinanza obtuvo un incremento de sus activos del 20.8% frente al año anterior, alcanzando un saldo de \$3.08 billones, comportamiento explicado por el crecimiento de la cartera de créditos y del saldo disponible.

La cartera bruta total a diciembre de 2023 registró un saldo de \$2.39 billones, con un incremento anual del 10.8%, conformada en un 70% por cartera de consumo y un 30% por cartera comercial.



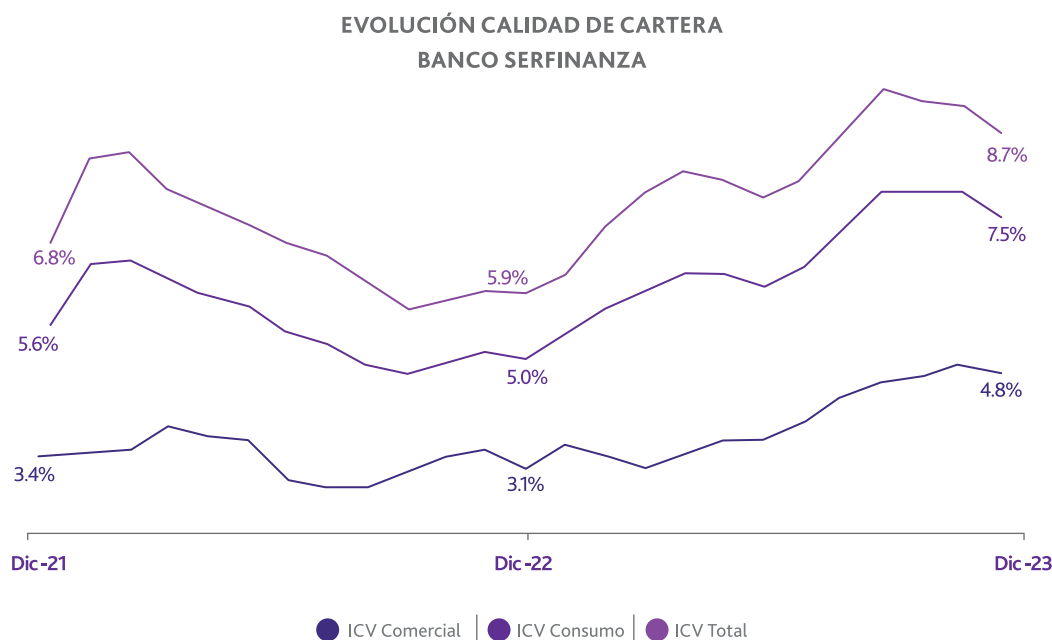
La Cartera bruta de consumo alcanzó un saldo de \$1.67 billones presentando un incremento anual del 13.1%, con mayor dinamismo en las líneas de Libranza y Tarjeta de Crédito.



*Cifras en millones de pesos

La Cartera comercial obtuvo un saldo de cartera por \$719.931 millones con un aumento respecto al cierre del año anterior del 5.8%, principalmente en los segmentos de mediana y pequeña empresa, en la línea de cartera ordinaria.

Al cierre del 2023 los indicadores de calidad de cartera se deterioraron debido al mayor crecimiento de la cartera vencida que la cartera bruta.



El Indicador de Calidad de Cartera por Vencimiento (cartera vencida / cartera bruta) pasó de 5.0% en diciembre de 2022 a 7.5% en diciembre de 2023.

El indicador de calidad de cartera de consumo pasó de 5.9% en diciembre de 2022 a 8.7% en diciembre 2023, un poco superior al indicador de los Bancos que se encuentra en 8.1% a corte diciembre 2023, principalmente por la composición de la cartera de consumo Banco Serfinanza enfocada en el segmento de Tarjeta de Crédito.

El indicador de calidad de cartera comercial pasó de 3.1% en diciembre 2022 a 4.8% en diciembre de 2023.

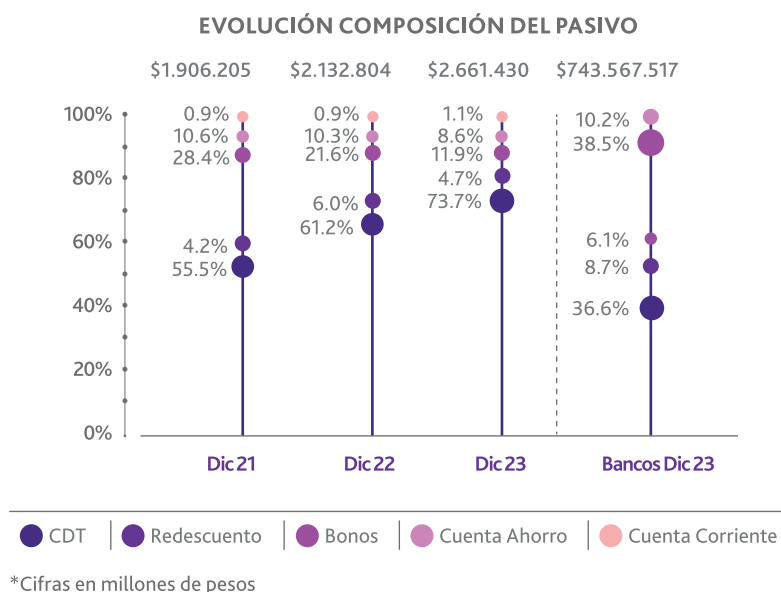
Con corte a diciembre 2023 Banco Serfinanza registró un saldo de provisiones de capital por valor de \$204.108 millones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Indicador de Cobertura de Cartera por Vencimiento (saldo provisiones / cartera vencida) se ubica en 113.1% en diciembre de 2023, mostrando una capacidad adecuada para absorber escenarios de estrés en la calidad de cartera.

Por modalidad, el indicador de cobertura de consumo es de 115.5% y el indicador de cobertura por vencimiento comercial es de 103.1%.

Por otra parte, la liquidez de Banco Serfinanza correspondiente al dinero en Bancos, Inversiones a la vista, Inversiones negociables y voluntarias al cierre de diciembre 2023 fue por valor de \$429.297 millones, presenta un aumento de \$183.520 millones un 74.7% respecto al cierre del año anterior, principalmente por incremento en el saldo de CDT, cuentas de ahorro y corriente.

Pasivos y patrimonio



Con corte a diciembre de 2023 los pasivos totales del Banco Serfinanza alcanzan un saldo de \$2.73 billones con un incremento anual del 23.7%, destacándose el crecimiento en el saldo de CDT. Del total de los pasivos, las captaciones de CDT representan el 73.7%, los bonos un 11.9%, las cuentas de ahorro un 8.6% y los créditos de redescuento el 4.7%.



Emisiones vigentes

Al cierre de 2023, los títulos valores emitidos y en circulación presentan un saldo en libros de \$2.21 billones los cuales se negocian a través de la Bolsa de Valores de Colombia y están compuestos por Certificados de Depósitos a Término – CDT, Bonos Ordinarios y Bonos subordinados. Estas especies pueden ser emitidas en tasa fija o indexados a IPC, IBR o DTF y los bonos adicionalmente pueden ser emitidos en UVR, TRM, con amortizaciones y 12 referencias más.

Al cierre de diciembre 2023 las captaciones de CDT alcanzan un saldo capital de \$1.89 billones con un incremento anual del 48.9%, manteniendo una alta participación de inversionistas minoristas, donde las personas naturales representan el 95%.

Por su parte al cierre de diciembre del 2003 el saldo de los bonos en circulación es de \$315.100 millones.

Al cierre de diciembre de 2023, la siguiente es la composición del saldo en circulación de las diferentes especies de títulos emitidos:

| TIPO DE TASA | CDT | BONOS | TOTAL |
|--------------|------------------|----------------|------------------|
| FIJA | 1.606.737 | 213.450 | 1.820.187 |
| IBR | 258.380 | 25.000 | 283.380 |
| IPC | 30.171 | 76.650 | 106.821 |
| TOTAL | 1.895.288 | 315.100 | 2.210.388 |

EMISIÓN DE BONOS BANCO SERFINANZA

| EMISIÓN | CALIFICACIÓN | FECHA EMISIÓN | FECHA VENCIMIENTO | SERIE | MONTO EMITIDO | SALDO ACTUAL | TASA |
|-------------------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------------------------|----------------|----------------|-------------|
| EMISIONES DEL PROGRAMA | AAA | 19-feb-20 | 19-feb-25 | SERIE A5 - TASA FIJA A 5 AÑOS | 146.500 | 76.456 | FIJA: 6.24% |
| | AAA | 19-feb-20 | 19-feb-27 | SERIE A7 - TASA FIJA A 7 AÑOS | 103.500 | 46.500 | FIJA: 6.59% |
| | AAA | 24-jun-21 | 24-jun-24 | SERIE A3 - TASA FIJA A 3 AÑOS | 90.494 | 90.494 | FIJA: 6.59% |
| | AAA | 24-jun-21 | 24-jun-24 | SERIE C3 - IPC A 3 AÑOS | 81.650 | 76.650 | IPC + 2.13% |
| | | | | | 422.144 | 290.100 | |
| PRIMERA EMISIÓN DE BONOS 2023 | AAA | 20-nov-23 | 20-nov-33 | BONO HIBRIDO-IBR+4,0 A 10 AÑOS | 25.000 | 25.000 | IBR+4% |
| | | | | | 25.000 | 25.000 | |
| TOTAL GENERAL | | | | | 447.144 | 315.100 | |

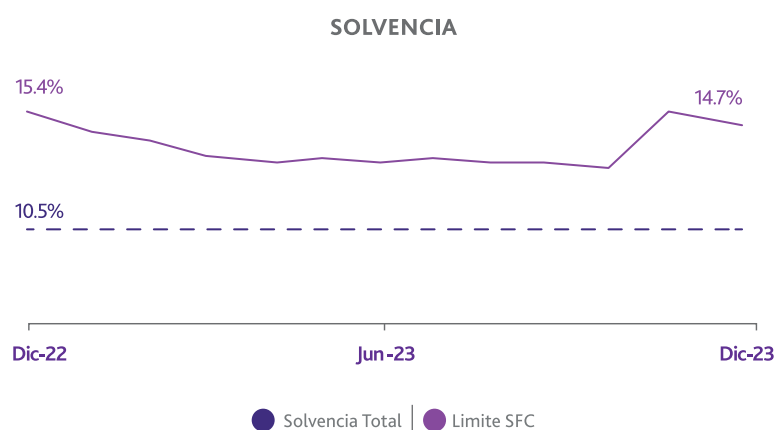
Las captaciones por medio de Cuenta de Ahorro con corte a diciembre 2023 alcanzaron un saldo de \$229.837 millones con un incremento anual del 4.5%.

El Patrimonio del Banco Serfinanza a diciembre 2023 ascendió a \$346.373 millones con un incremento respecto al año anterior del 1.9%.

Al cierre de 2023 el indicador de solvencia total de Banco Serfinanza se ubica en 14.7%, por encima del mínimo establecido del 10.5%, producto de una política conservadora de distribución de dividendos, demostrando el respaldo de nuestro principal

accionista Supertiendas y Droguerías Olímpica.

Es importante anotar que en el mes de noviembre la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó tener en cuenta la base de eventos de riesgo operacional del Banco para el cálculo de CP (componente de pérdida) y el IPI (indicador de pérdida interna) los cuales computan en el cálculo del índice de Solvencia impactando positivamente en más de 100 puntos básicos el indicador. Adicionalmente, en el mes de noviembre se realizó emisión de bonos híbridos por \$25.000 millones a un plazo de 10 años generando una mejora en el indicador.



Estado de Resultados

| ESTADO DE RESULTADOS | 2023 | 2022 | VARIACIÓN | % VARIACIÓN |
|--|---------|---------|-----------|-------------|
| INGRESOS OPERACIONALES | 818.111 | 543.260 | 274.851 | 50.6% |
| GASTOS OPERACIONALES | 319.540 | 162.110 | 157.430 | 97.1% |
| MARGEN FINANCIERO BRUTO | 498.571 | 381.150 | 117.421 | 30.8% |
| % MFB | 60.9% | 70.2% | | |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 168.348 | 159.299 | 9.049 | 5.7% |
| DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 8.556 | 8.021 | 535 | 6.7% |
| INGRESOS NO OPERACIONALES | 60.084 | 75.847 | -15.764 | -20.8% |
| UTILIDAD ANTES PROVISIONES | 381.750 | 289.677 | 92.073 | 31.8% |
| PROVISIONES | 368.209 | 240.431 | 127.778 | 53.1% |
| IMPUESTO DE RENTA | 6.995 | 18.997 | -12.001 | -63.2% |
| UTILIDAD | 6.546 | 30.250 | -23.704 | -78.4% |

*Cifras en millones de pesos

Las utilidades acumuladas del Banco Serfinanza en el año 2023 fueron \$6.546 millones con una disminución anual de -\$23.704 millones un -78.4%. Las principales variaciones del Estado de Resultados provienen de los siguientes aspectos:

- Un incremento anual de los Ingresos Operacionales de \$274.851 millones un 50.6% alcanzando un valor de \$818.111 millones, generado principalmente por:
 - Aumento en los ingresos por intereses por \$214.766 millones un 61.3% por las altas tasas de interés y la mayor colocación de cartera.
 - Incremento en los otros ingresos operacionales por valor de \$27.333 millones un 54.0%, por las mayores comisiones recibidas en Tarjeta de Crédito y operaciones de tesorería por recompra de bonos emitidos por el Banco.
- Crecimiento anual en los gastos operacionales a diciembre de 2023 del 97.1%, alcanzando un valor de \$319.540 millones, dado por aumento en las tasas de los pasivos.
- El Margen Financiero Bruto alcanza un total de \$498.571 millones un 60.9% de los ingresos totales, presentando una disminución de -9.3pp respecto a diciembre 2022 cuando era de 70.2% de los ingresos, debido al aumento presentado en los gastos operacionales directos superior al de los ingresos operacionales.

- Incremento en los gastos administrativos por \$9.049 millones un 5.7%, especialmente en los gastos relacionados con la operación de Tarjeta de Crédito e impuestos por aumento en las tarifas de industria y comercio.
- Disminución en los ingresos no operacionales por -\$15.764 millones un -20.8%, principalmente por menor recuperación de cartera castigada.
- Incremento en el gasto de provisiones de cartera por \$127.778 millones un 53.1%, producto de mayor colocación y rodamiento de cartera por el deterioro presentado en la capacidad de pago de los deudores.

Los indicadores gasto de personal sobre margen financiero bruto y gastos administrativos sobre margen financiero bruto se ubicaron en el 11.1% y en 33.8% al cierre del 2023, los cuales son inferiores al promedio de los bancos que al corte de noviembre 2023 fueron de 18.51% y 44.1% respectivamente.

La rentabilidad del activo (ROA) y rentabilidad del patrimonio (ROE) se ubicaron 0.2% y 1.9% respectivamente.



Gestión de Servicio al Cliente

Para Banco Serfinanza, la excelencia en el servicio va más allá de las transacciones financieras, es un compromiso que nace con la actitud que se refleja en cada interacción que se tiene con los clientes.

Durante el año 2023, se desarrollaron diferentes estrategias con el objetivo de mantener a los clientes de la Entidad y a los consumidores financieros satisfechos con la atención brindada, Así mismo, se continuó desarrollando las actividades del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Dando cumplimiento al suministro de información a clientes, Banco Serfinanza realizó el envío del reporte anual de costos y la publicación de tasas y tarifas en los diferentes canales de atención. En la página web del Banco se publican todos los contratos, información de productos, información relacionada con peticiones, quejas y reclamos, Defensor del cliente y otros temas de interés para el consumidor financiero.

• Cultura de servicio

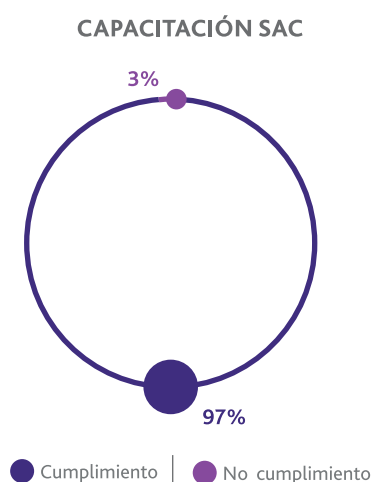
Durante el año 2023 se lanzó la campaña Ponte Modo Servicio, enfocada en promover en los empleados la cultura de servicio, donde el cliente se encuentra en el centro de todas las decisiones que se toman. Los colaboradores que participaron en la campaña fueron reconocidos semanalmente de acuerdo a las calificaciones otorgadas por los clientes.



- **Capacitación SAC**

La capacitación sobre Servicio al Cliente se realiza a todos los funcionarios al momento de la vinculación al Banco y tiene como principal objetivo dar a conocer las políticas, etapas, elementos y alcance del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, y como desde su Rol participan del SAC. En 2023, 327 nuevos funcionarios fueron capacitados.

En octubre se desarrolló la Feria Normativa para todos los colaboradores del Banco, donde actualizaron sus conocimientos sobre el SAC y la Política de Trato Justo mediante actividades, dinámicas y evaluaciones. 1.065 colaboradores del Banco realizaron la capacitación.



Atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos
FN-CF-270a.4

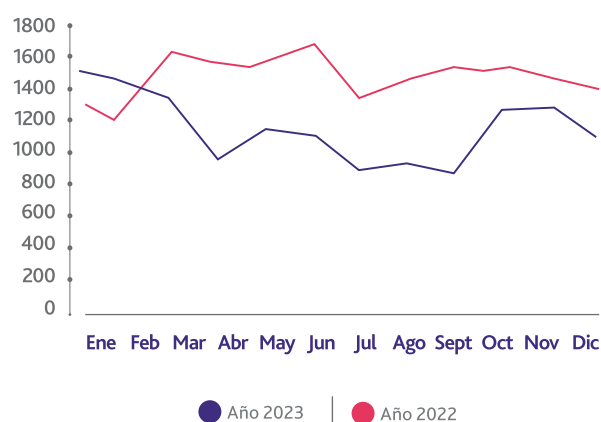
En el 2023 se recibieron 11.958 reclamos con un promedio mensual de 997 reclamaciones. Presentando una disminución respecto al año anterior del -30%.

El 70% de las reclamaciones recibidas directamente en el Banco, el 14% radicaron su reclamo por la Defensoría del Consumidor Financiero y el 16% restante ingresaron por la Superintendencia

Financiera de Colombia, con una oportunidad de atención del 99%. Adicionalmente se radicaron 125.195 peticiones y 239.920 novedades.

Adicionalmente en el segundo semestre del año se inició el proyecto de centralización de la radicación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) por productos y motivos, con el fin de contar con un único sistema de radicación, atención y solución, en donde en línea se visualizará el estado de esta y la gestión efectuada. Con este nuevo sistema se optimiza y automatiza el proceso de atención a los clientes.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS



Defensoría del consumidor financiero
FN-CF-270a.4

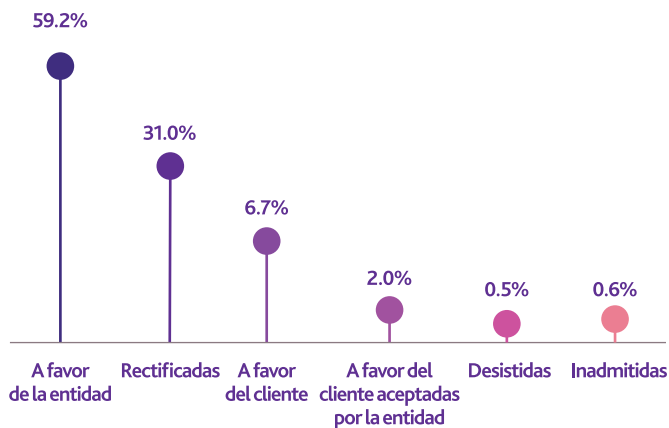
Con el objetivo de hacer seguimiento a las actividades orientadas al respeto de los principios generales de protección al consumidor, cumplimientos normativos y temas de gestión de Servicio al Cliente, se desarrollaron reuniones periódicas; adicionalmente, dentro del plan de trabajo del año, se desarrollaron dos (2) capacitaciones a los funcionarios del área de Servicio al Cliente y otras áreas claves para la implementación de la Ley 2300 de 2023 "Dejen de fregar". Asimismo, se capacitó sobre buenas prácticas y debida diligencia.

A partir del 10 de octubre de 2023, se implementó el modelo de comunicación de campañas comerciales y de mercadeo con la salida de la Ley 2300, que protege la intimidad de los consumidores financieros, la cual restringe horarios, canal y periodicidad de contacto.

En 2023, con relación a las quejas radicadas a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, el Banco recibió 1.712 quejas, con un promedio mensual de 142, correspondiendo al 14.32% del total de quejas recibidas en el año. De las quejas anteriormente mencionadas el 10% fueron posteriormente impugnadas por el consumidor financiero y el 2% requirieron compensación monetaria por parte de Serfinanza.

Las quejas atendidas por la Entidad fueron concluidas por el Defensor de la siguiente manera; 1.011 calificadas a favor de Serfinanza, 529 rectificadas, 114 a favor del cliente, 35 a favor del cliente aceptadas por la Entidad, 8 desistidas, 11 inadmitidas y 4 en trámite al 31 de diciembre de 2023.

RESPUESTAS DEL DEFENSOR



Contact center in house

En el año 2023 se lideró la estrategia de migrar la atención de clientes a canales digitales, para fortalecer la autogestión que conlleva a que los clientes tengan la información en línea, al instante y disponible para tomar decisiones.

De acuerdo a lo anterior, en septiembre de 2023 inició la actualización del IVR en la línea de servicio al cliente, presentando un incremento en la autogestión de los clientes, alcanzando a cierre de año un indicador del 86%. Así mismo, el indicador de atención de la línea presentó una mejora llegando al 93%.

Durante el 2023 se fortaleció la atención brindada por el canal WhatsApp/ Webchat como resultado de la campaña de socialización y divulgación del canal, invitando a los clientes que se comunican por medio de la línea telefónica para que lo hagan por medio de la línea de WhatsApp.



Canales de atención

Para Serfinanza es importante que los clientes puedan acceder a sus productos al instante, por eso, en 2023 se fortalecieron los canales virtuales, siendo la App Serfinanza Móvil, el canal más utilizado por los clientes con una participación del 47%, seguido de los puntos de atención Olímpica con una participación del 20% y la línea de servicio al cliente con una participación del 12%.

Garantizar la experiencia de los clientes en los canales de atención representó el norte para la definición de estrategias de mejoramiento en la funcionalidad y atención en los canales para el segmento de Banca personas y Banca empresas.

Para el segmento de personas se ejecutó un plan de campaña "Dale la vuelta a como haces tus vueltas" el cual tiene como objetivo capacitar y recordar a los clientes a través de material didáctico, los servicios que prestan los canales de autogestión, brindando a los clientes más posibilidades para resolver sus consultas de manera ágil y segura. En 2023 la utilización de los canales de autogestión incrementó el 41% comparado con el año 2022.



Para el segmento empresas se puso a disposición, a través del soporte empresarial, la atención por la línea de WhatsApp y webchat en la página web www.bancoserfinanza.com, brindándole a los clientes más posibilidades para resolver sus consultas e incluso

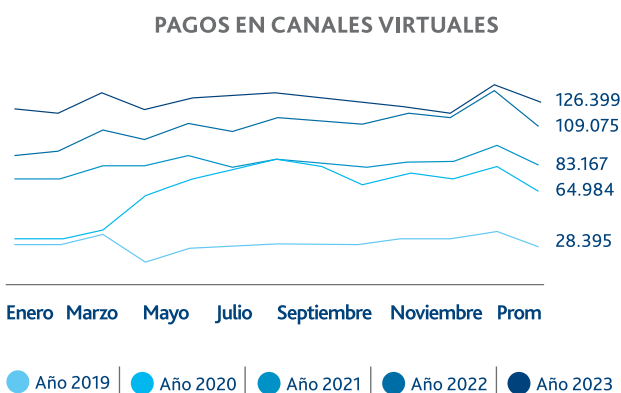
comunicarse con un asesor virtual. Adicionalmente se elaboró material didáctico para que a través de videos el cliente pueda tener una guía práctica y que la funcionalidad del portal pueda ser completamente auto gestionable.

Así mismo, se continuó fortaleciendo el portal Serfinanza Virtual Empresas con nuevas opciones que responden a las solicitudes que los clientes manifiestan como reportes consolidados de operaciones realizadas y opciones de seguridad para el rol administrador cuyo objetivo es otorgar autonomía a las empresas en la gestión de su canal.

En el 2023 el Banco contó con 23 oficinas que brindan atención completa del portafolio de productos y servicios completo y una red de corresponsales con 1.088 puntos habilitados, 457 Olímpicas, 353 droguerías La Economía, 226 Isimo - La Economía, 52 puntos de Farmacia Torres disponibles para que los clientes y usuarios realicen sus operaciones.

Por otra parte, a cierre de 2023 el Banco cuenta con 534.293 clientes registrados en los canales virtuales, 13.963 más que el año anterior, mostrando un aumento del 3%. El promedio de clientes que utilizan la App Serfinanza Móvil aumentó en un 20% respecto al año anterior.

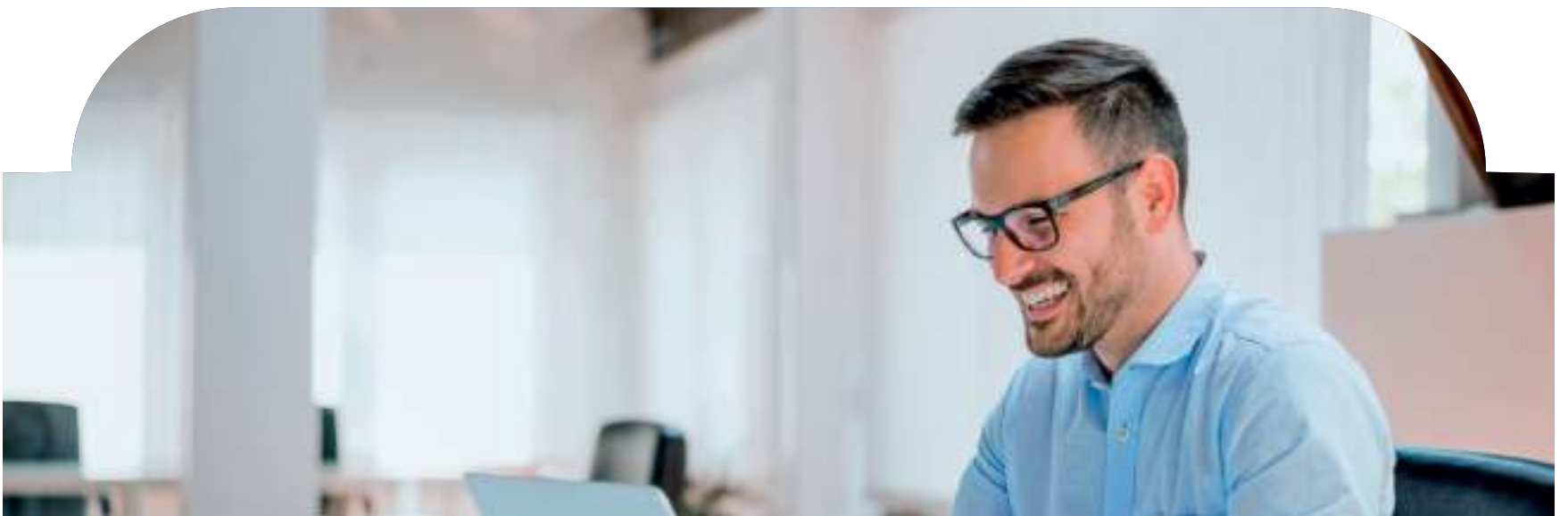
En el 2023 el volumen de transacciones de pagos realizados a través de canales virtuales presentó un aumento del 14% respecto al año anterior.



Durante el 2023 se realizaron 17.6 millones de operaciones monetarias por valor de \$14.6 billones de pesos y 18.5 millones de operaciones no monetarias a través de los diferentes canales.

El 69% de las operaciones monetarias se realizan por medio de datafonos. En cuanto a las operaciones no monetarias, el 86% se realiza a través de los canales no presenciales, estas operaciones corresponden principalmente a consultas de saldo.

TRANSACCIONES Y MONTO DE OPERACIONES POR CANALES



Inclusión y educación financiera

La inclusión y educación financiera es uno de los asuntos relevantes para la Entidad, entendiendo que la oportuna gestión de estas dos temáticas, contribuyen al crecimiento inclusivo de nuestros clientes y, por ende, al desarrollo del país.

Serfinanza al alcance de todos

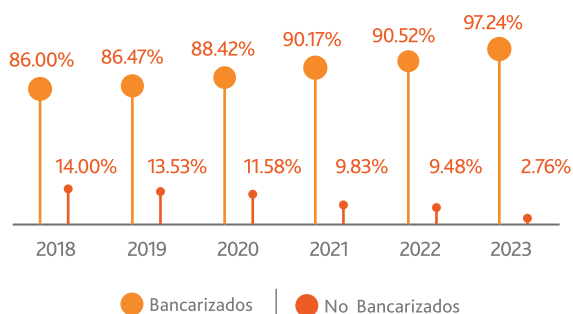
Banco Serfinanza, pese a las dificultades presentadas en los mercados frente al creciente deterioro de la capacidad de pago de los clientes y la desaceleración de la economía, continuó de manera prudencial su gestión y contribución a la inclusión financiera de la población colombiana, a través de las opciones de financiación del portafolio de productos, teniendo una participación del 2.76% de clientes nuevos que por primera vez adquieren un producto financiero. En total, 4.540 personas fueron bancarizadas a través de Tarjeta de Crédito, donde el 52% corresponden a mujeres y el 23% a jóvenes entre los 18 y 24 años.

El Sello es una distinción a las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que a través de sus programas de educación financiera contribuyen a mejorar el estado de las finanzas personales.

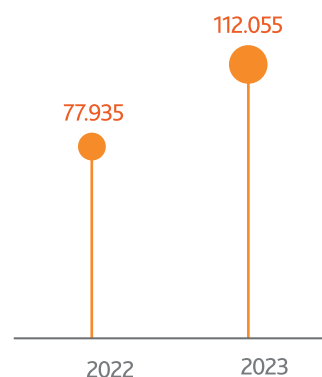
Durante 2023, los principales temas abordados en el programa "Cuadrando Cuentas" estuvieron relacionados con ahorro e inversión, prevención del fraude electrónico, uso del crédito, manejo de los canales transaccionales, entre otros. Dichos temas fueron divulgados a través la página web, redes sociales oficiales y correos electrónicos. Con relación a las visualizaciones de estos contenidos, aumentó 44%, pasando de 77.935 visualizaciones en 2022 a 112.055 en 2023.



CLIENTES BANCARIZADOS



VISUALIZACIÓN CONTENIDOS CUADRANDO CUENTAS



Cuadrando cuentas

La educación financiera desempeña un rol fundamental en la salud financiera de los clientes y consumidores financieros de la Entidad; es por eso que, con el objetivo de brindar información y contenidos pertinente, de calidad e idóneos, Certificamos nuestro programa "Cuadrando Cuentas" con el Sello Educación Financiera SFC, en la categoría Gestión de Capacidades, nivel I.

Gestión de Tecnología e Innovación

La tecnología e innovación hoy más que nunca, son necesarias para afrontar los grandes retos que tiene la banca a nivel global, gracias al rol que desempeñan como impulsores del desarrollo. Es por eso que enfocamos nuestros esfuerzos en crear valor a través del análisis de datos y la modernización de infraestructura y arquitectura para mejorar la experiencia del cliente y consumidor financiero, ofreciendo productos acordes a sus necesidades.

Durante 2023 desarrollamos proyectos e iniciativas encaminadas a la definición estratégica que enmarca la Transformación Digital del Banco, orientado a la adquisición de clientes y ventas digitales, la digitalización de customer journeys y los procesos operativos.

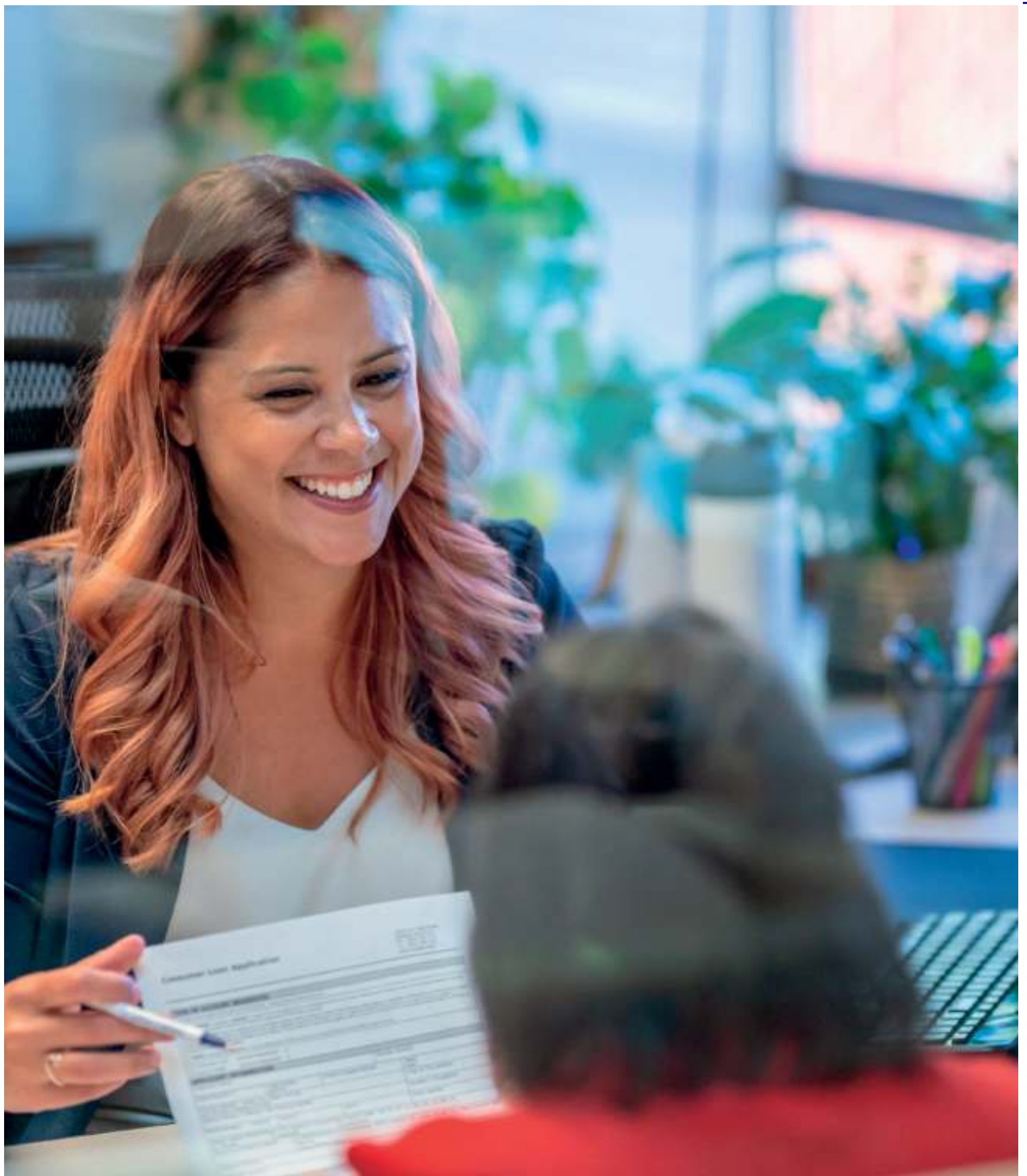
Entre los principales avances del 2023 se destaca el diseño de los siguientes proyectos:

- Fortalecimiento en la colocación de productos digitales (Tarjeta de Crédito, Cuenta de Ahorro y Crédito de Libre Inversión) y la creación de nuevos flujos para colocación de productos con comercios aliados.
- Eficiencia en la autogestión del cliente mediante la implementación de un flujo digital para la firma de documentos mediante el Proyecto de venta asistida de canales no presenciales.
- Mayor eficiencia en la creación de flujos para el envío de comunicaciones a los Clientes (Whastapp, SMS y Email) y cumplimiento de los requisitos legales como la Ley 2300 expedida por el Congreso de Colombia utilizando una plataforma que facilita la automatización de las comunicaciones con opciones de autoservicio.
- Evaluación y formulación del plan de trabajo para el rediseño y mejora de la experiencia del cliente sobre los Canales Digitales del Banco.
- Ejecución de estudios de viabilidad para la selección de proveedores en la implementación de las iniciativas y proyectos asociados al fortalecimiento y la transformación digital de los diferentes canales del Banco.
- Fase de certificación de la Nueva Solución de Administración de Medios de Pago y Sistema Autorizador con alcance a todos los procesos operativos de los productos de Tarjeta de Crédito y otros créditos relacionados, apalancados por las funcionalidades soportadas en un ecosistema propio llamada Aurora.
- Implementación del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, entregando al Banco una herramienta robusta, con mayor facilidad en su manejo y alineada con las mejoras prácticas del sector financiero para el cumplimiento de las disposiciones de los entes reguladores.
- Implementación de las herramientas de productividad Office 365 que integra distintos sets de herramientas impulsando el trabajo colaborativo más fluido y seguro entre los funcionarios del Banco.
- Mitigación de la obsolescencia tecnológica de la infraestructura del Banco, ejecutando un plan organizado y sistemático de actualización sobre componentes de infraestructura, sistemas operativos y bases de datos.
- Elección de la herramienta de automatización y creación del área de RPA que permitirá aumentar la productividad sobre diferentes tareas diarias en áreas claves de la Entidad.
- Actualización y modernización de la arquitectura fundacional del Banco en Plataforma, Gestión de

datos y Capa media (SOA), para disponer de capacidades de interoperabilidad, componentes digitales y gestión y gobierno de datos que habiliten los proyectos de negocio y estrategia digital.

- Diseño e implementación de las plataformas necesarias para que el Banco cuente con una capa media que soporte un modelo de despliegue de productos digitales.
- Definición de la estrategia y roadmap para el fortalecimiento de la cultura de gestión del dato en el Banco, considerando el gobierno de datos, la arquitectura de datos y la aplicación de la analítica en casos de uso de interés para los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Habilitación del servicio de Recaudos físicos en oficinas Serfinanza, permitiendo a los clientes del segmento empresa ampliar su red de canales de recaudo y a la Entidad fortalecer el portafolio de productos y servicios dirigido a este segmento.
- Implementación del Servicio de Adquirencia – franquicia MasterCard y Visa, el cual ofrece a los clientes empresariales una alternativa de recaudo de la venta de tus productos y servicios a través de tarjetas crédito y/o débito, abonando automáticamente a su cuenta del valor de las ventas efectuadas a través de estos medios de pago.
- Adecuado el Convenio de Reciprocidad, que brinda una alternativa de rentabilidad permitiendo a los comercios mejores costos financieros por las transacciones de sus productos y servicios, bajo el cumplimiento de acuerdos previamente pactados con el Banco.







Operaciones

En 2023 se continuó rediseñando y mejorando los procesos operativos para mantener los niveles de atención y operatividad hacia el cliente, para mejorar el servicio, la eficiencia operativa, optimizar los recursos y contribuir a lograr los objetivos del plan estratégico del Banco. Entre las principales actividades desarrolladas se destacan:

- Diseño de modelos operativos para atender las nuevas campañas comerciales y de servicios.
- Continuación de la implementación de mejoras en las estrategias y procesos operativos de Tarjeta de Crédito en la gestión de entrega y distribución de estas, así como, en los procesos de reexpedición.
- Se ejecutó la primera fase del Proyecto Gestión documental, en la cual logramos la centralización y uniformidad de procesos, tales como radicación de solicitudes, diseño e implementación de carpeta única de clientes, y semi-automatización de flujos para control, custodia y almacenamiento de documentos digitales internos de las oficinas.
- Implementación de la centralización de la custodia de Garantías a nivel nacional, llevada a cabo por un tercero de reconocida experiencia, permitiéndonos mejorar la seguridad y conservación de las mismas, así como un mayor control de custodia de los documentos legales que respaldan las operaciones del Banco.
- Desarrollo del archivo multicash para entregar a nuestros clientes la información de los movimientos de sus cuentas con una estructura que les permite

realizar conciliaciones de las cuentas de manera automática.

- Definición de indicadores de gestión por oficina, e indicadores de eficiencia permitiendo optimizar los recursos, mejorar el servicio brindado en Oficina y disminuir los reprocesos operativos en gestión de canje, caja y efectivo.
- Durante el año 2023 se logró mantener desmaterializados y/o inmaterializados pagarés equivalentes al 15% de los pasivos con el público, dando cumplimiento al 31 de diciembre de 2023 a lo estipulado en la Circular 002 de 2020 sobre los Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con un porcentaje del 121.9%.
- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24 de la ley 2155 de 2021, continuamos la dispersión de los programas de transferencias monetarias ordenados por el gobierno nacional cuyo objetivo principal es mitigar los impactos económicos derivados de la emergencia del COVID 19, en el año 2023 se abonaron subsidios por \$56 millones a clientes beneficiarios.

Por otra parte, se destaca que El Banco recibió un reconocimiento por parte de la Dirección de Experiencia del Fondo Nacional de Garantías por el destacado desempeño en la administración del ciclo operativo de las Garantías al corte de octubre del 2023, resaltando las mejoras en los procesos de la calidad de la información transmitida a los Operadores de Información.

En 2023, Banco Serfinanza fue nombrado como Entidad Compensadora Delegada del Banco de la República en la ciudad de Barranquilla, para lo cual se dio cumplimiento a las normas de las cámaras de compensación, y se gestionó el intercambio físico de los cheques de manera segura.

Gestión Integral de Riesgo

El Sistema Integrado de Administración de Riesgo (SIAR) de Banco Serfinanza tiene como propósito de velar por la transparencia y la protección adecuada de los riesgos derivados de la captación de recursos del público, su colocación en el mercado a través de operaciones de crédito, la prestación de servicios financieros y la gestión de inversiones que permitan garantizar niveles adecuados de rentabilidad de acuerdos a las expectativas definidas por los accionistas y en general con el propósito de mantener una posición de liquidez y solvencia que preserve la estabilidad del negocio en horizontes de corto, mediano y largo plazo.

En concordancia con lo anterior, la Junta Directiva y la Alta Gerencia mantienen un compromiso de cumplir los principios y estándares generales que rigen al sector financiero, señalados por el regulador, y las mejores prácticas señaladas por organismos internacionales orientados a proteger a consumidores financieros e inversionistas, promoviendo el acceso a servicios financieros justos, eficientes y transparentes.

El SIAR implementado por la Entidad permite la comprensión de los determinantes de los riesgos inherentes y emergentes, partiendo del entendimiento de los procesos de la organización, su infraestructura tecnológica, la calidad del recurso humano, las políticas y procedimientos. También se incluye la evaluación profunda del entorno en el cual desarrolla su operación, las tendencias del mercado, las características propias del sector

financiero y de los sectores de la economía que tienen mayor correlación con los resultados que se reflejan en los estados financieros. Finalmente, incorpora el estudio de los factores externos, que bajo determinadas condiciones podrían afectar los objetivos estratégicos.

Los riesgos emergentes constituyen un desafío por su complejidad de predicción, detección y mitigación. Por este motivo el SIAR incluye la evaluación de las actividades significativas del negocio y unifica los principios para identificar, medir, controlar, monitorear y reportar oportuna e integralmente los riesgos del negocio, para los que se determinan umbrales, límites, políticas y metodologías que permiten su adecuada gestión.

La gestión integral de riesgos de Banco Serfinanza se encuentra alineada a los estándares y mejores prácticas internacionales y cuenta con los elementos como: políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, recursos tecnológicos, divulgación de información y capacitación. Algunos de los marcos de referencia considerados para su construcción incluyen las recomendaciones de COSO ERM 2017, AS/NZS 4360, ISO 31000, ISO 22301, ISO 27000, las recomendaciones en materia de gestión de riesgos de instituto internacional de auditores y del comité de supervisión bancaria de Basilea.

Riesgo de crédito

Durante el año 2023 la gestión de riesgo de crédito del Banco se enfocó en el seguimiento al comportamiento y perfil de riesgo de los deudores de los segmentos comercial y consumo generando condiciones de originación más estrictas con el objetivo de reducir el impacto generado en nuestros deudores por riesgos inherentes a factores de índole macroeconómico como la inflación y las altas tasas de interés, teniendo en cuenta que estas últimas no lograron tener una reducción como se tenía previsto para el segundo semestre del año.

Teniendo en cuenta los riesgos inherentes a la actividad financiera identificados durante lo corrido del año 2023, Banco Serfinanza aplicó una serie de controles y medidas a lo largo del año tendientes a mitigar y gestionarlos de manera prospectiva:

- Identificación de segmentos de mayor riesgo en la cartera de consumo que presentan mayor afectación, definiendo estrategias preventivas desde la originación ajustando políticas de crédito y teniendo una gestión de cobranza preventiva.
- Implementación de modelos de analítica avanzada e integración con los modelos de cobranza internos, los cuales permiten ejecutar acciones de cobro con mayor profundidad permitiendo un alcance aún más exacto en la oportunidad de cobro al deudor.
- Ejercicios de estrés, basados en las proyecciones macroeconómicas de los principales indicadores macroeconómicos para los siguientes periodos, los cuales permiten obtener una visión amplia del panorama relacionado con el comportamiento de deterioro y evolución de la calidad de cartera.
- Actualización de los ejercicios de carga financiera con el fin de medir su impacto en los deudores de la cartera y apoyar la toma de decisiones en cuanto a ajustes en la capacidad de pago de los deudores, niveles de exposición, entre otros.

- Revisión y seguimiento a la composición por zona de riesgo de lo modelo de originación y ajuste al punto de corte del modelo.
- Redefinición de las estrategias y variables de normalización de cartera de consumo.

Para el segmento de cartera comercial el Banco desarrolló actividades encaminadas a fortalecer el desempeño de esta cartera donde se destacan las siguientes actividades:

- Seguimiento a los límites de composición de cartera por sector y subsector e indicadores de calidad y riesgo por sector económico, garantizando niveles de exposición adecuado y realizando gestión oportuna a los clientes que presentaban alertas en el comportamiento de pago.
- Fortalecimiento de las garantías, fuentes de pago y colaterales de las nuevas operaciones o renovaciones a clientes de sectores considerados con niveles de riesgo considerable.
- Generación de informes especiales de seguimiento y alerta de sectores y de sectores con oportunidad de crecimiento para enfocar a la fuerza comercial en el sano crecimiento de cartera.
- Redefinición de las estrategias de normalización de cartera y fortalecimiento de los comités de normalización.
- Control de los límites de exposición en el proceso de otorgamiento a clientes nuevos.
- Ajuste en políticas para líneas y sectores con elevados niveles de deterioro.

Dado el enfoque de inclusión financiera y la estrategia y objetivos de crecimiento del Banco, se han definido estrategias de desarrollo en segmentos de clientes que por sus características cuentan con perfiles con oportunidad de profundización. Para esto la Entidad continuara explorando desde el punto de vista de riesgo, variables que complementan los modelos ya existentes con el fin de integrarlas en los procesos de originación y de esta manera robustecer el proceso de otorgamiento. Para el segmento comercial,

se fortalecerá la colocación de créditos Pymes garantizados con el FNG en donde se cuenta con niveles de comisión bajos y productos enfocados en sectores donde tradicionalmente el Banco cuenta con fortalezas para la atención de operaciones.

Riesgo operacional

Durante el año 2023 el enfoque de gestión de riesgo operacional del Banco está orientada al fortalecimiento de la identificación y medición de los riesgos inherentes y emergentes a partir del análisis de las estrategias de actualización tecnológica y de optimización de procesos.

Lo anterior, permitió la definición de estrategias para fortalecer las etapas de monitoreo a través del seguimiento a indicadores estratégicos, tácticos y operativos, y a la gestión de eventos de riesgo operacional que permitieron definir planes de acción y fortalecer la resiliencia organizacional a partir de las lecciones aprendidas.

La evaluación periódica del diseño y eficacia operativa de los controles es otro de los elementos claves para mantener los riesgos residuales dentro de los niveles ajustados al perfil y marco de apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva.

Unos de los principales logros en materia de gestión de riesgo operacional durante este año fue la autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para que el Banco utilice el Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO) para el cálculo del Componente de Perdidas (CP); variable que permite la estimación del Valor en Riesgo Operacional y que a su vez se utiliza para determinar el nivel de solvencia total de la Entidad. Lo anterior, impactó positivamente en más de cien puntos básicos dicho indicador.

Al cierre del 2023 el perfil de riesgo operacional muestra que el 96.6% de los riesgos obtienen una

calificación residual de nivel bajo, el 2.8% moderado, mientras que el 0.6% de los riesgos tienen una calificación residual alta. Estos últimos corresponden a riesgos asociados a diversas modalidades de fraude, las cuales son las mayores generadoras de gasto por riesgo operacional y muestran un incremento en impacto del 356% neto de recuperaciones respecto año anterior y se mantienen levemente por debajo de nivel de tolerancia definido por la Junta Directiva.

Los factores de riesgo operacional de mayor impacto son fraudes electrónicos principalmente por compras no reconocidas con Tarjeta de Crédito, seguido de la suplantación de identidad mediante huellas de látex y suplantación de identidad en el proceso de originación digital de Tarjeta de Crédito.

Para mitigar las modalidades de fraude antes mencionadas el Banco definió las siguientes estrategias:

- Para fraude electrónico de compras no presentes con Tarjeta de Crédito se inició el proyecto de implementación del servicio de evaluación de transacciones en tiempo real del módulo ACF+ de Monitor Plus, el cual permitirá prevenir la materialización de fraude mediante su valoración previo al proceso de autorización. Se estima culminar su implementación durante el primer semestre del 2024.
- Para los fraudes de suplantación de identidad mediante la modalidad de huella de látex, se implementaron controles que permiten combinar la autenticación biométrica con el análisis de variables sociodemográficas y el monitoreo de concentración de solicitudes por asesor en el área de crédito, lo que permite obtener riesgo residual adecuado.

Como estrategia de contención para la suplantación en los procesos de originación digital se implementó el Score de Fraude digital en el cual se evalúan variables como la reputación del celular, correo electrónico, la IP de navegación, el análisis de dispositivos. Adicionalmente se configuraron alertas de monitoreo transaccional en el módulo DBFD de monitor plus, el cual cuenta con el servicio de evaluación de transacciones en tiempo real.

Continuidad del negocio

Durante el 2023 Banco Serfinanza desarrolló acciones para fortalecer los procesos de resiliencia organizacional tomando como referencia los estándares de buena práctica definidos en la norma ISO 22316: Seguridad y Resiliencia, los cuales definen acciones encaminadas al fortalecimiento del liderazgo, la gestión de riesgos y la cultura.

Respecto a las acciones para fortalecer el liderazgo y la cultura se desarrollaron actividades de entrenamiento y sensibilización acompañados del desarrollo de pruebas integrales que permitieron evaluar de forma transversal la concientización y el conocimiento de la alta gerencia, los líderes de las unidades de negocios y los líderes de recuperación en escenarios de interrupción o crisis.

Durante el 2023 se llevó a cabo la primera autoevaluación integral del nivel de madurez del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), que permitió la identificación debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, y con estas definir la hoja de ruta para robustecer las capacidades de recuperación de la Entidad.

La resiliencia organizacional del Banco contempla dentro de sus elementos: la gestión de proveedores, la administración de la crisis y el manejo de las comunicaciones, la gestión de la infraestructura tecnológica y el plan de contingencia, la gestión de la seguridad de la información, la adecuación de centros

alternos de operación, los planes de emergencia y procesos de mejora continua y auditoría.

Mediante la metodología de análisis BIA el Banco amplió el número de procesos críticos enfocados en fortalecer el cumplimiento de la promesa de servicio a los consumidores financieros, el cumplimiento normativo y la seguridad.

Durante el 2023 se amplió la cantidad y complejidad de las pruebas de continuidad, incluyendo traslado de personal a centros alternos de operación y validando los esquemas de contingencia de los centros alternos de datos.

Seguridad de la información y ciberseguridad

La estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Banco Serfinanza ha permitido mantener un adecuado aseguramiento lógico y físico de los activos de información de acuerdo su nivel de riesgo.

El pilar del sistema de gestión de seguridad de la información es el refinamiento cultural permanente que permite a todos los usuarios la correcta interpretación y cumplimiento de las políticas de acuerdo con los roles y responsabilidades que tienen asignados.

Durante el 2023 se fortalecieron los controles para la prevención de fuga de información mediante la implementación de una nuevo DLP y de la herramienta Intune que permitió optimizar controles preventivos en dispositivos móviles. Adicionalmente, se aumentaron significativamente las fuentes de logs de los componentes tecnológicos monitoreados en el SOC/SIEM.

La remediación adecuada y oportuna de las vulnerabilidades identificadas se fortaleció este año y sigue siendo uno de los principales retos por

la celeridad con la que avanza la obsolescencia tecnológica.

Los principales vectores de ataque identificados durante el 2023 están relacionados con pruebas de fuerza para la identificación de brechas de seguridad y el Smishing como modalidad de ingeniería social dirigido a los consumidores financieros.

Protección de datos personales

FN-CF-220a.1

El Banco tiene la Política de Tratamiento de Información que define, entre otros, los principios que la Entidad cumple al recolectar, almacenar, usar y realizar cualquier actividad con los datos personales de los titulares, así como los mecanismos para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar sus datos personales y revocar la autorización conferida para el tratamiento, de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Nacional, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, e informa que es voluntario responder preguntas que se le realicen sobre datos sensibles o de menores de edad.

La información que suministran los titulares es tratada de manera segura, confidencial y responsable para fines de establecer contacto e informar sobre nuestros productos, obligaciones contractuales, servicios, actividades, ofertas, promociones, alianzas, entre otras actividades. Los datos personales son tratados en el marco de las relaciones precontractuales, contractuales y post contractuales, aplicando lo dispuesto en el régimen de la ley 1581 de 2012 y/o ley 1266 de 2008, según sea el caso. Esta información es gestionada en una infraestructura informática segura por parte de Serfinanza y/o de sus encargados. El tratamiento se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en la política de privacidad del Banco.

A la fecha Serfinanza cuenta con

1.089.715

de titulares que han autorizado el tratamiento de su información con fines de mercadeo, publicidad o comerciales.

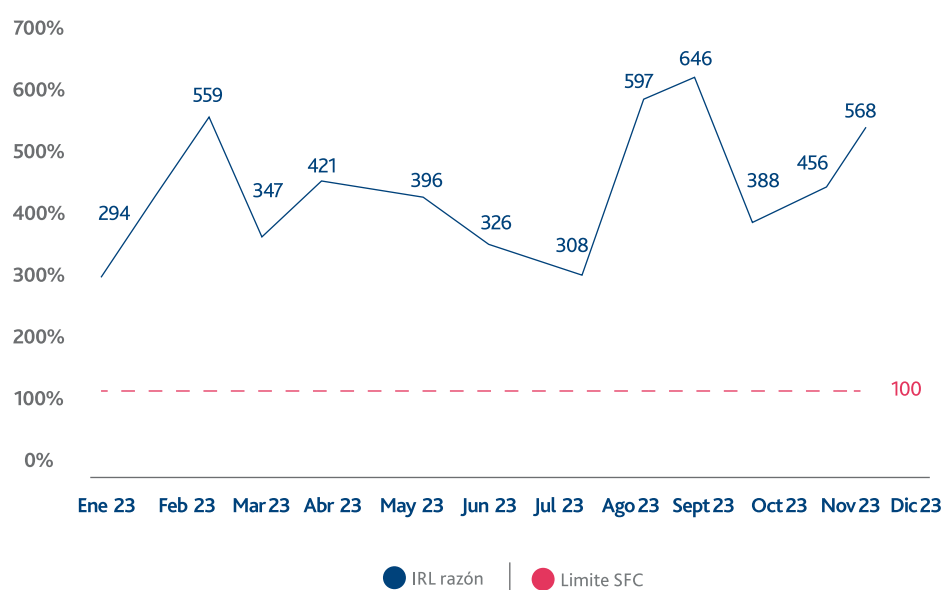


Riesgo de liquidez

La gestión en materia de riesgo de liquidez del Banco está orientada a realizar una visión prospectiva donde se determinen las necesidades contractuales y no contractuales para cumplir con los requerimientos de liquidez, de manera que se tomen decisiones oportunas, para asegurar siempre la suficiencia de activos líquidos.

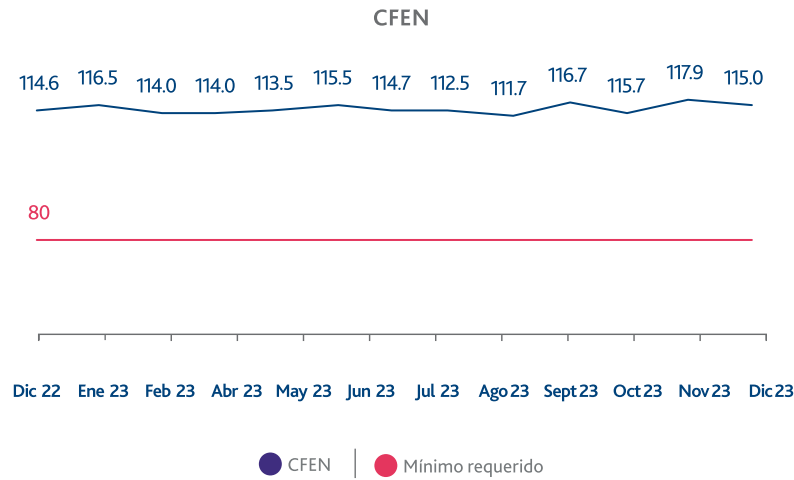
Durante el año 2023, el Banco presentó una razón promedio de 442% por encima del límite normativo establecido del 100% por la Superintendencia Financiera, de la misma manera el promedio de activos líquidos para el año en referencia fue \$425.257 millones, comparado con el año inmediatamente anterior este incremento un 20.2% posición suficientemente amplia para hacer frente a las necesidades contractuales de liquidez.

Así mismo, a fin de año la razón del IRL presentó un resultado de 568% con un fondo de activos líquidos de \$584.242 millones.



El Banco Serfinanza durante el 2023 ha analizado la exposición al tipo de interés de manera dinámica, simulando escenarios que tienen en cuenta la renovación de posiciones existentes, alternativas de financiación e incremento en el deterioro de la cartera. Los resultados de estos escenarios se observan en simulaciones al IRL y en cada simulación se usan activos y pasivos que representen las posiciones más significativas sujetas a tipo de interés. De la misma manera, se ha venido preparando para la entrada en vigencia del sistema de gestión de Tasa de Interés del Libro Bancario RTILB.

En cuanto a la liquidez estructural, medida por el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN); para el año 2023 este indicador estuvo en promedio en 114.81% y al cierre del año en 114.96% mostrando fortaleza relativa entre la composición de activos y pasivos y muy por encima del límite normativo requerido del 80%. Se destaca que, finalizando el año 2023, el Banco realizó una emisión de bonos híbridos indexados a la tasa del IBR, lo que generó un impacto positivo en este indicador debido a que su ponderación es del 100%.



Riesgo de mercado

Durante el año 2023 el Banco gestionó adecuadamente este riesgo a través del seguimiento de los procesos de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo asociado a la administración del portafolio de inversiones. La medición del Riesgo de Mercado se realiza bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera registrada del Capítulo XXXI de la CBCF.

El Banco presentó un portafolio al cierre del año 2023 de \$76.927 millones, de los cuales las inversiones en fondos de inversiones colectivas corresponden a \$ 4.717 millones; es importante destacar que estas inversiones fueron con emisores AAA. Al cierre del 2023 se presentó con una duración promedio del

portafolio de 96 días y una concentración del 18.8% en el corto plazo (< a 90 días) y entre 91 y 270 días la concentración fue del 60.2%, lo que refleja la estrategia conservadora de la tesorería. El Valor en Riesgo (VER) al cierre del año 2023 representó \$18 millones lo que equivale a un 0.0054% del patrimonio técnico del Banco a diciembre 2023.

Al cierre del año 2023 la Entidad cerró con una composición del portafolio por factor de riesgo de renta Fija en 24.9%, IBR Trimestral 61.5%, DTF 7.5% y FICS 6.1%.

Análisis Cualitativo y/o Cuantitativo del Riesgo de Mercado

El Banco durante el año 2023 realizó inversiones en el mercado primario y secundario, siendo los principales títulos TDA Clase A y TDA Clase B cuyo emisor es FINAGRO; estas inversiones fueron clasificadas al vencimiento (inversiones obligatorias), el Banco mantuvo una estrategia de inversión conservadora realizando inversiones en Fondos de inversión Colectiva con entidades calificadas como AAA.

Los excedentes de liquidez fueron administrados en fondos de inversión colectiva (FICS), donde se realizaron inversiones a la vista y en fondos con características de bajo riesgo.

Las actividades de negociación se llevan a cabo dentro de los límites establecidos para la gestión de riesgos de mercado y de acuerdo con los límites establecidos en el marco de apetito de riesgos que han sido establecidos de acuerdo con el volumen y complejidad de los productos que tiene el Banco.

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT)

Durante el año 2023, el Banco obtuvo resultados satisfactorios en la gestión desarrollada frente al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación al Terrorismo (SARLAFT), los cuales se ajustan a la normatividad vigente expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados y a las políticas y metodologías adoptadas por la Junta Directiva sobre esta materia.

Es así como el Banco desarrolló todas sus operaciones anteponiendo los principios éticos y morales al logro de las metas comerciales, aplicando para ello, cada uno de los criterios, políticas y procedimientos establecidos para la administración del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT).

De igual manera, el Banco a través de los diferentes controles SARLAFT diseñados y el monitoreo de estos, logró la mitigación de los riesgos LA/FT a los cuales se expone, conservando así un nivel de riesgo residual Bajo, reflejándose en el fortalecimiento de la cultura de prevención y control al interior del Banco. Partiendo de lo anterior, durante el 2023, las acciones principales desarrolladas por el Banco en materia de gestión de riesgos de LA/FT fueron:

- La Junta Directiva y la Alta Gerencia participaron de forma activa en la aprobación, seguimiento y pronunciamiento de las políticas y metodologías del SARLAFT.
- Preparación y transmisión oportuna de cada uno de los reportes normativos establecidos por la normatividad SARLAFT de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Gestión de monitoreo de cada uno de los factores de riesgo LA/FT con el objetivo de poder identificar, a partir de las señales de alerta establecidas, las operaciones inusuales y reportar a la UIAF aquellas determinadas como sospechosas.
- Actualización semestral de la matriz SARLAFT, realizando seguimiento y comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados. A través de este proceso fueron identificados nueve (9) riesgos y calificados 25 controles que corresponden a las principales actividades desarrolladas por la Entidad con el fin de mitigar la probabilidad de ocurrencia de los Riesgos de LAFT valorados.
- Calibración semestral del modelo de segmentación de acuerdo con la normatividad SARLAFT y la correspondiente metodología definida por el Banco.

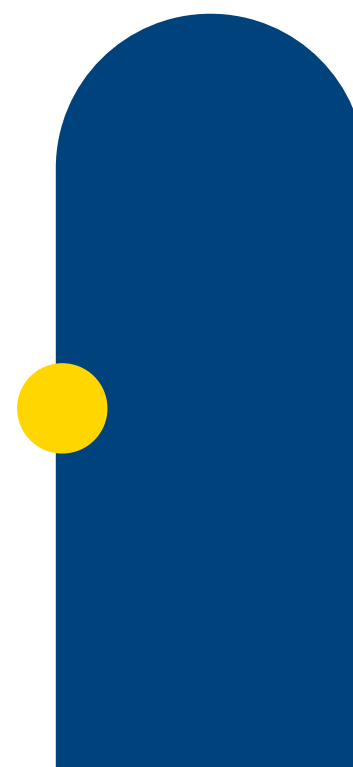
- Optimización de los controles y procedimientos establecidos sobre el SARLAFT considerando las nuevas disposiciones normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia y las políticas establecidas por el Banco.
- Administración de las listas vinculantes para Colombia, OFAC, ONU, FTO y EU, adicionalmente, se realizaron diferentes actualizaciones de la lista de control interna de acuerdo con las definiciones realizadas por el Banco.
- Atención de los requerimientos remitidos por los diferentes entes de control y vigilancia.
- Adopción de cada una de las recomendaciones dadas por la Junta Directiva y los Órganos de Control frente al SARLAFT.
- Actualizaciones del Manual SARLAFT con el propósito de dar cumplimiento a la normatividad correspondiente y continuar fortaleciendo los procedimientos y controles definidos en esta materia.
- Fortalecimiento de la estructura organizacional del Área de Cumplimiento mediante la actualización de los perfiles de los cargos y participación del personal en diferentes actividades de capacitación sobre el SARLAFT.
- Desarrollo del programa de capacitación SARLAFT dirigido a todos los empleados con el propósito de sensibilizarlos sobre la importancia de dar cumplimiento a las políticas y procedimientos definidos para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Observancia del cumplimiento por parte de los empleados de lo dispuesto en materia del SARLAFT y del Código de Ética y Conducta.
- Ajustes de las herramientas que integran el recurso tecnológico SARLAFT con el objetivo de lograr una

mayor eficiencia en los procesos relacionados.

- Seguimiento del nivel de calidad y actualización de la base de clientes con el fin de diseñar y desarrollar nuevos planes de acción que permitan el incremento del porcentaje de calidad y actualización de la base de clientes del Banco.
- Generación y envío de los reportes FATCA y CRS, de acuerdo con los plazos establecidos por la DIAN.

Teniendo en cuenta lo anterior, la administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, es una de las prioridades de la administración y se han destinado todos elementos y herramientas necesarias para su adecuado control.

Al 31 de diciembre de 2023, Banco Serfinanza no presenta efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas para la administración del Riesgo de Prevención y Control del Lavado de Activos y de Financiación de Actividades Terroristas.







Gestión del Talento Humano

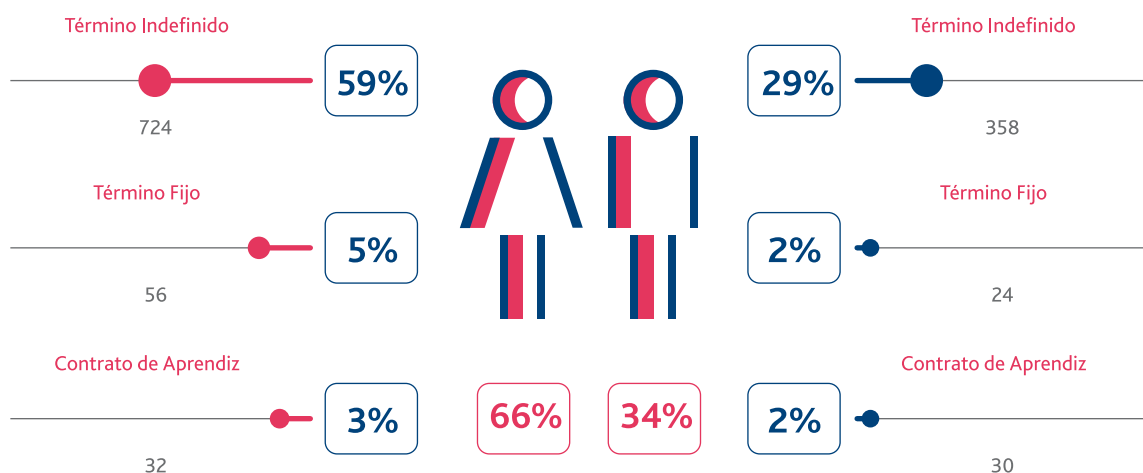
Nuestra gente es el recurso más importante de la Entidad, su ética, responsabilidad y compromiso garantiza la continuidad del negocio, es por eso que propendemos para que nuestro talento sea competente, desarrollado y se encuentre motivado y alineado a nuestra cultura organización, ya que es a través de esta que apalancamos el desarrollo de las actividades y proyectos que nos permiten alcanzar los objetivos estratégicos planteados.





Nuestro talento humano en cifras

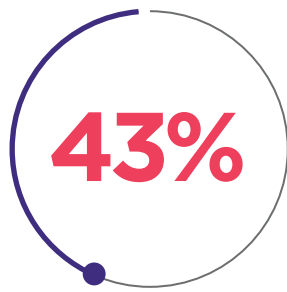
Contenido GRI 2-7, GRI 405-1

TOTAL DEL PERSONAL EN 2023



| EMPLEADOS POR CARGO | % DE EMPLEADOS | N° DE EMPLEADOS |  |  |
|---|----------------|-----------------|---|---|
| ALTA GERENCIA | 1% | 8 | 7 | 1 |
| GERENTES / DIRECTORES DE ÁREA | 4% | 47 | 35 | 12 |
| JEFES / COORDINADORES | 10% | 117 | 78 | 39 |
| ESPECIALISTAS / PROFESIONALES / ANALISTAS | 63% | 728 | 475 | 253 |
| AUXILIARES | 16% | 262 | 185 | 77 |
| APRENCIDES | 5% | 62 | 32 | 30 |
| TOTAL | 100% | 1.224 | 812 | 412 |

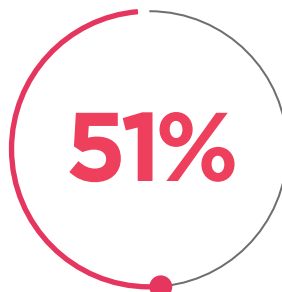
EMPLEADOS POR RANGO DE EDAD



Menor a 30 años



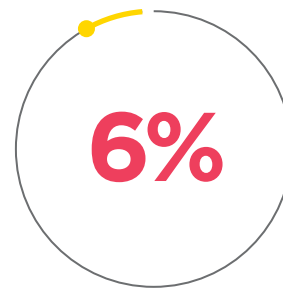
336 | 194



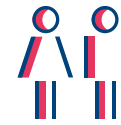
Entre 30 y 50 años





420 | 203



Mayor de 50 años



56 | 15

| NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS EMPLEADOS DIRECTOS | % DE EMPLEADOS | Nº. DE EMPLEADOS |  |  |
|--|----------------|------------------|---|---|
| MAESTRÍA | 3% | 28 | 15 | 13 |
| ESPECIALISTA | 11% | 114 | 82 | 32 |
| PROFESIONAL | 40% | 413 | 281 | 132 |
| TECNÓLOGO | 15% | 157 | 95 | 62 |
| TÉCNICO | 22% | 227 | 154 | 73 |
| BACHILLER | 8% | 85 | 48 | 37 |
| PRIMARIA | 1% | 9 | 7 | 2 |
| TOTAL | 100% | 1.033* | 682 | 351 |

Nota: la diferencia con el total de los empleados a 31 de diciembre se debe a la información registrada en el perfil sociodemográfico. Las personas con contrato a término indefinido, más las que no responden esta encuesta, se encuentran fuera del alcance de la información acerca del nivel de escolaridad.

Creciendo con nuestros líderes

MisiónSer

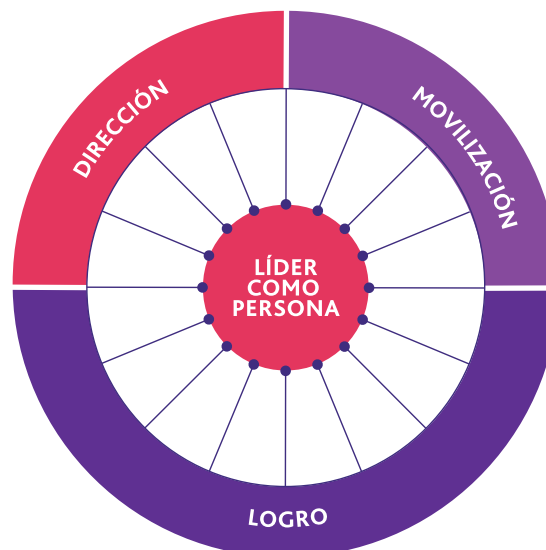
Durante el año 2023, el Banco encaminó sus esfuerzos en potencializar las habilidades de liderazgo; el Modelo DML, Dirección, Movilización y Logro, se alinea a los valores corporativos y a nuestra cultura organizacional.

Este programa hecho a la medida fue construido por los líderes y moderado por una consultoría externa, que, a través de entrevistas y mesas de trabajo, se definieron las conductas y responsabilidades esperadas de todos aquellos que se desempeñan en roles de liderazgo.



Modelo DML para Serfinanza

El modelo DML tiene 3 grandes dimensiones y 15 responsabilidades del Líder Serfinanza. Toda la información se dirige a asegurar conversaciones de retroalimentación y construcción de planes individuales de desarrollo.



Dirección

Un líder es una persona auténtica e íntegra que a través de su actuación coherente acuerda con su equipo una visión inspiradora, una misión trascendente y unos objetivos retadores acordes con la estrategia organizacional.

Movilización

El líder tiene responsabilidad de inspirar a otros, de crear sentido de pertenencia, orgullo y ganas de comprometerse y dar lo mejor por un propósito superior.

Logro

El logro se consigue gracias al desarrollo de equipos de alto desempeño, en donde las personas comparten objetivos, valores y reglas de juego.



Dentro de nuestro modelo surgió la necesidad de definir un nuevo valor corporativo, TRABAJAMOS COLABORATIVAMENTE, cuya descripción refleja una orientación a que, los equipos de trabajo, los procesos y sus gestores estén en constante apoyo para facilitar los objetivos estratégicos.

Realizamos 16 sesiones de entrenamiento con 189 líderes de todas las áreas de la compañía a nivel nacional, cumpliendo la meta de 16 horas para cada uno de ellos. Al finalizar las sesiones de entrenamiento, los líderes definieron un plan de desarrollo individual que busca cerrar las brechas entre lo que somos y lo que espera Serfinanza de sus líderes.



TRABAJAMOS COLABORATIVAMENTE

Estamos convencidos que alcanzaremos el propósito Serfinanza co-creando un ambiente de confianza, exigencia y compromiso en el que combinemos la inteligencia colectiva, las capacidades individuales y la alegría por ofrecer soluciones y opciones a nuestros clientes.

| GENERACIÓN | Nº DE LÍDERES FORMADOS | % |
|----------------------------|------------------------|-------------|
| BABY BOOMERS (1946 - 1964) | 5 | 3% |
| GENERACIÓN X (1965 - 1980) | 67 | 35% |
| MILLENNIALS (1981 - 1996) | 115 | 61% |
| GENERACIÓN Z (1997 - 2012) | 2 | 1% |
| TOTAL | 189 | 100% |

Para Serfinanza es una prioridad que las nuevas generaciones de líderes adquieran las habilidades blandas necesarias para guiar a sus equipos hacia el éxito, por eso, el 61% de los líderes que participaron en el programa Misión SER pertenecen a la generación Millennials.

Bien-estar

Contenido GRI 401-2



Desde el proceso de Bien-estar seguimos creando momentos agradables buscando la motivación de los empleados y abriendo espacios de esparcimiento y recreación. En 2023 se realizaron diferentes actividades que apuntaron a la motivación y el entretenimiento de los empleados, entre las actividades destacadas de este año fueron:

- Actividades recreativas: Con el apoyo de la caja de compensación se desarrollaron distintas actividades recreativas y lúdicas y celebramos fechas especiales durante el año.
- Se retomó el abordaje por áreas socializando los diferentes beneficios del Banco y reforzando la política de trato. Los líderes de cada área acompañaron esta socialización para despejar dudas e inquietudes y generar un acercamiento con cada empleado del Banco.
- Se inició con un piloto de trabajo en alternancia con el objetivo de mejorar el equilibrio entre vida – trabajo, e incrementando la motivación y fidelización de los empleados y evitando así la pérdida de talentos.
- A través de la póliza de vida Sura que beneficia a los empleados y sus familias, se entregó aproximadamente \$130.9 millones, beneficiando a 47 empleados con amparos por muerte de empleados, enfermedades graves de colaboradores y auxilios de maternidad y paternidad.
- Seguimos extendiendo el beneficio de los auxilios educativos para todos los empleados directos para profesionalizar el talento humano. Al cierre del 2023 se realizó el pago de \$52.6 millones beneficiando a 93 colaboradores.



| BENEFICIOS OTORGADOS A EMPLEADOS | EMPLEADOS CUBIERTOS |
|---|---------------------|
| Seguro de vida | 1.082 |
| Auxilio educativo | 93 |
| Bonificación extralegal | 1.045 |
| Prima extralegal por vacaciones | 961 |
| Auxilio por maternidad / paternidad | 42 |
| Día remunerado por cumpleaños | 540 |
| Día remunerado por grado | 8 |
| Licencia remunerada por matrimonio (3 días) | 17 |
| Licencia remunerada por calamidad (de 1 a 3 días) | 35 |

Licencias de maternidad y paternidad

Contenido GRI 401-3

70 colaboradores tomaron licencia de maternidad o paternidad en 2023, de los cuales 52 son mujeres y 18 son hombres. La tasa de reincorporación del periodo de licencia fue de 94% para mujeres y 100% para los hombres. Con respecto a la tasa de retención, el 89% de las mujeres y el 94% de los hombres continuaron trabajando en la Entidad transcurridos 12 meses de su permiso parental.



Fortaleciendo los conocimientos de nuestros colaboradores

Contenido GRI 404-1

En el año 2023 la Escuela de Formación entrenó a 327 nuevos colaboradores en los cargos del Front Bancario, afianzando su conocimiento y mejorando sus destrezas al desempeñar su labor.

Con relación al proceso de formación continua, busca garantizar que los empleados conozcan

las actualizaciones y cambios en los procesos. En 2023 realizamos 1.848 entrenamientos en temas de campañas vigentes, manejo de herramientas, y procesos de actualización. Así mismo, se realizaron 18 talleres nacionales de Generación R, (reactivación, refuerzo y renovación), con el objetivo de fortalecer la cultura de prevención de riesgo, conocimientos en ley de protección de datos, Servicio al cliente y uso de herramientas tecnológicas y sistemas que dispone el Banco.

Nuestra plataforma de aprendizaje EVA, sigue siendo el espacio preferido para la autoformación y el refuerzo de competencias técnicas. Durante el 2023 se incluyeron 152 nuevos temas y 1.529 usuarios activos se formaron.

En la modalidad de formación externa especializada, 351 empleados participaron asistentes a talleres, diplomados, congresos, seminarios y cursos, que actualizaron conocimientos específicos del sector financiero.

En el 2023 logramos nuestro compromiso de mejorar y actualizar los conocimientos en las temáticas de regulación bancaria, se realizó la Feria de Regulación Bancaria con participación del 98% de los colaboradores. El 2% restante no realizó la formación obligatoria en 2023, debido a que se encontraban ausentes por motivos de licencias de maternidad, paternidad e incapacidades prolongadas.

A través de nuestros expertos temáticos se reforzó la normativa siguiente:

- SAC: Sistema de Atención Consumidor Financiero
- SST: Salud y Seguridad en el Trabajo
- SARO: Sistema de Riesgo Operacional
- Código de Ética y Conducta
- SARLAFT: Sistema Administración de Lavado de activos y de financiación del terrorismo

CIFRAS DE FORMACIÓN 2023

| EMPLEADOS POR CARGO | NÚMERO DE EMPLEADOS POR CARGO | | HORAS DE FORMACIÓN | | PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN | |
|---|-------------------------------|------------|--------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES |
| Alta Gerencia | 7 | 1 | 214 | 22 | 30.54 | 21.58 |
| Gerentes / Directores De Área | 34 | 11 | 997 | 456 | 29.33 | 41.43 |
| Jefes / Coordinadores | 87 | 40 | 2.193 | 915 | 25.21 | 22.88 |
| Especialistas / Profesionales / Analistas | 188 | 122 | 1.851 | 1.117 | 9.85 | 9.15 |
| Auxiliares | 464 | 208 | 6.151 | 2.470 | 13.26 | 11.87 |
| Aprendices | 32 | 30 | 483 | 427 | 15.10 | 14.24 |
| TOTAL | 812 | 412 | 11.889 | 5.407 | 14.64 | 13.12 |

Evaluación de desempeño

Contenido GRI 404-3

La evaluación de desempeño brinda la oportunidad de identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento que alimentan los planes de desarrollo de los colaboradores. Estos planes se construyen entre el líder y el empleado con la asesoría de Gestión Humana, y contribuyen al crecimiento profesional y personal del evaluado. Contamos con una Política de Evaluación de Desempeño, la cual establece que el personal sujeto a evaluar debe ser empleado directo y tener como mínimo tres meses de antigüedad a la fecha de lanzamiento de la evaluación. En 2023, el 90% de los colaboradores recibieron evaluación de desempeño.

| | EMPLEADOS EVALUADOS | | TOTAL EMPLEADOS |
|---|---------------------|------------|-----------------|
| | MUJERES | HOMBRES | |
| Alta Gerencia | 7 | 1 | 8 |
| Gerentes / Directores De Área | 17 | 5 | 22 |
| Jefes / Coordinadores | 74 | 35 | 109 |
| Especialistas / Profesionales / Analistas | 112 | 87 | 199 |
| Auxiliares | 278 | 114 | 392 |
| TOTAL | 488 | 242 | 730 |

Salud y seguridad para nuestros colaboradores

Desde el proceso de salud y seguridad en el trabajo, continuamos trabajando en mantener las condiciones seguras y reforzar la cultura de autocuidado, durante el 2023, nos enfocamos en los siguientes programas y planes:

- Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Auditivo y Cuidado de la Voz: realizamos formaciones para las áreas críticas como: Servicio al Cliente, Cobranza, Comercial y el equipo de formación del banco, con el objetivo de presentar los cuidados para evitar riesgos de este tipo.
- Aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial 2023 logrando cobertura mayor al 75% de la población.
- Viaje de bienestar, se realizaron actividades para fortalecer el trabajo en equipo y estilos de vida saludable para las áreas de Servicio al Cliente y Cobranza.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial: implementación del nuevo PESV (Plan estratégico de seguridad vial), garantizando la cobertura a nivel nacional.
- Brigadas de Emergencia: en el edificio principal se realizó el simulacro anual en el mes de octubre con acompañamiento y certificación de la Alcaldía de Barranquilla y la Unidad Nacional Para la Gestión de Riesgos de Desastres.
- Autoevaluación al Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo: Se realizó evaluación anual del Sistema de Gestión de SST, con una aceptación del 85%.
- Formación a líderes en SST: Se realizó en continuidad al programa de liderazgo, un taller intensivo en Seguridad y Salud en el trabajo, con los aspectos más relevantes del sistema bajo el objetivo de

garantizar líderes enfocados en la prevención y reconocimiento de peligros y riesgos.

Accidentes reportados

Contenido GRI 403-9

Como resultado de los programas y planes desarrollados a lo largo del 2023, durante este periodo se reportó un (1) accidente grave relacionado con el trabajo y 16 accidentes registrables. Las principales causas de los accidentes están asociadas a caídas a nivel y caída de objetos.

Entre las medidas implementadas para minimizar estos riesgos, están las mejoras realizadas en las escaleras del edificio principal en Barranquilla (cambio de pasamanos y antideslizantes). Además, se creó y divulgó el Estándar de Orden y Aseo, cuyo objetivo es fomentar ambientes de trabajo ordenados, limpios y seguros que permitan apalancar la implementación de programas y estrategias que impacten positivamente al mejoramiento de las condiciones para prevenir accidentes y enfermedades laborales asociadas a estas causas.

| NÚMERO Y TASA DE ACCIDENTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO | 2023 |
|--|-----------|
| Número de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo | 0 |
| Tasa de muertes ocasionadas por accidentes de trabajo | 0 |
| Número de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales) | 1 |
| Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales) | 0.065 |
| Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo | 16 |
| Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo | 1.03 |
| Número total de horas trabajadas | 3.100.128 |

Enfermedades laborales

Contenido GRI 403-10

En 2023 se presentó un (1) caso relacionado con enfermedad laboral, asociado al Túnel del Carpo y Tenosinovitis de Quervain. Para mitigar y minimizar el riesgo biomecánico de posturas prolongadas, en el marco del Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Biomecánico se diseñó y socializó el Estándar de Puestos de Trabajo para implementar mejoras en los diseños y las adecuaciones del Banco y garantizar la estandarización de las especificaciones de las sillas para estos puestos, para cumplir con las recomendaciones de ARL.

| CASOS DE ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL TRABAJO | 2023 |
|--|------|
| Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo | 0 |
| Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo | 1 |

Comunicación

Para Serfinanza es importante tener una comunicación clara, efectiva y asertiva con sus grupos de interés, por eso en 2023 se realizaron las siguientes acciones:

- Envío semanal del boletín de comunicación "Somos Serfinanza" a los colaboradores para mantenerlos actualizados con la información relevante del Banco.
- Envío de más de 83 millones de Correos Electrónicos y más de 42 millones Mensajes de Texto a clientes permitiendo tener una comunicación continua con ellos, estableciendo un mínimo de 4,12 contactos por mes. En septiembre 2023, el Banco cambió de plataforma de envío de comunicaciones omnicanal, en la cual se centraliza el envío de estas.

- Durante el 2023, 1.339.454 nuevos usuarios visitaron la página de Banco Serfinanza, obtuvimos 3.516.261 sesiones y un porcentaje de interacción de 54.58%. En comparación del año 2022 hubo un aumento del 35% de los usuarios que visitaron la página.
- En nuestras redes sociales de Facebook e Instagram continuamos con la creación y publicación de contenido basado en los pilares de comunicación motivacional, esencia de la marca, promoción de productos, educación financiera y prevención del fraude, logrando las siguientes métricas:
@Facebook: 2.177.705 alcance, 78.402 vistas y 810 nuevos seguidores.
@Instagram: 103.144 alcance, 11.366 vistas y 1.243 nuevos seguidores.

En comparación con el año 2022 tuvimos un crecimiento en alcance en Facebook de 120% y en Instagram de 185%.

- En junio, se reactivó la cuenta de LinkedIn de la Entidad, para seguir posicionando la marca, tener conexión con otros aliados y construir comunidad. En esta red social se comparten noticias, reconocimientos en eventos, campañas, entre otras comunicaciones bajo los ejes de sostenibilidad, cultura organizacional e innovación.
- Desde la reactivación de esta red social en junio de 2023, tuvimos 51.121 nuevas impresiones, 9.597 nuevas visualizaciones, 3.241 nuevos visitantes y 4.536 seguidores al finalizar el 2023, un aumento del 26 % en seguidores durante el segundo semestre.



GESTIÓN DEL ENTORNO

Gobierno Corporativo

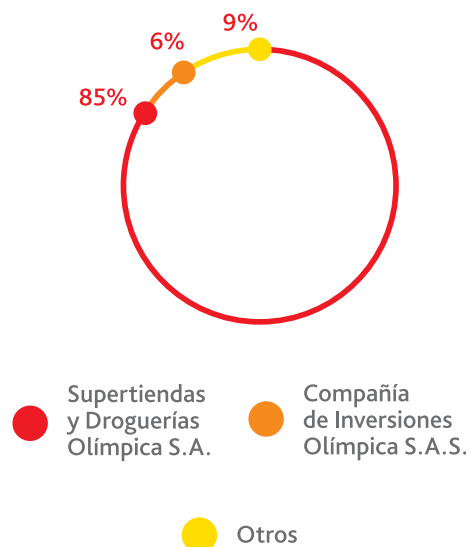
Nuestro propósito desde la gestión del Gobierno Corporativo es que las actuaciones de los Órganos de Gobierno, Dirección y Administración, incluyendo los colaboradores estén guiadas por los principios de integridad, eficiencia y transparencia, estableciendo las obligaciones y responsabilidades, en aras de lograr un efectivo reconocimiento y un cabal ejercicio de los derechos de todos nuestros grupos de interés.

El modelo de Gobierno Corporativo fue aprobado por la Junta Directiva y aplica altos estándares nacionales e internacionales. Con acciones enmarcadas en principios éticos y en una gestión eficiente, buscamos permanentemente que nuestro modelo de Gobierno Corporativo se ajuste a las mejores prácticas. Las decisiones de nuestra Junta Directiva están dirigidas a administrar el riesgo, a través de la aplicación de un sistema de control cada vez más estructurado y funcional.

Las políticas en materia de Gobierno Corporativo se encuentran compiladas en el documento "Documentos de Gobierno Corporativo de Banco Serfinanza", integrado por los estatutos, el Código de Buen Gobierno, Código de Ética, Reglamento de Asamblea General de Accionistas, Reglamento de la Junta Directiva, Reglamento del Comité de Auditoría y reglamento de Comité de Gobierno Corporativo.

Participación en el capital social

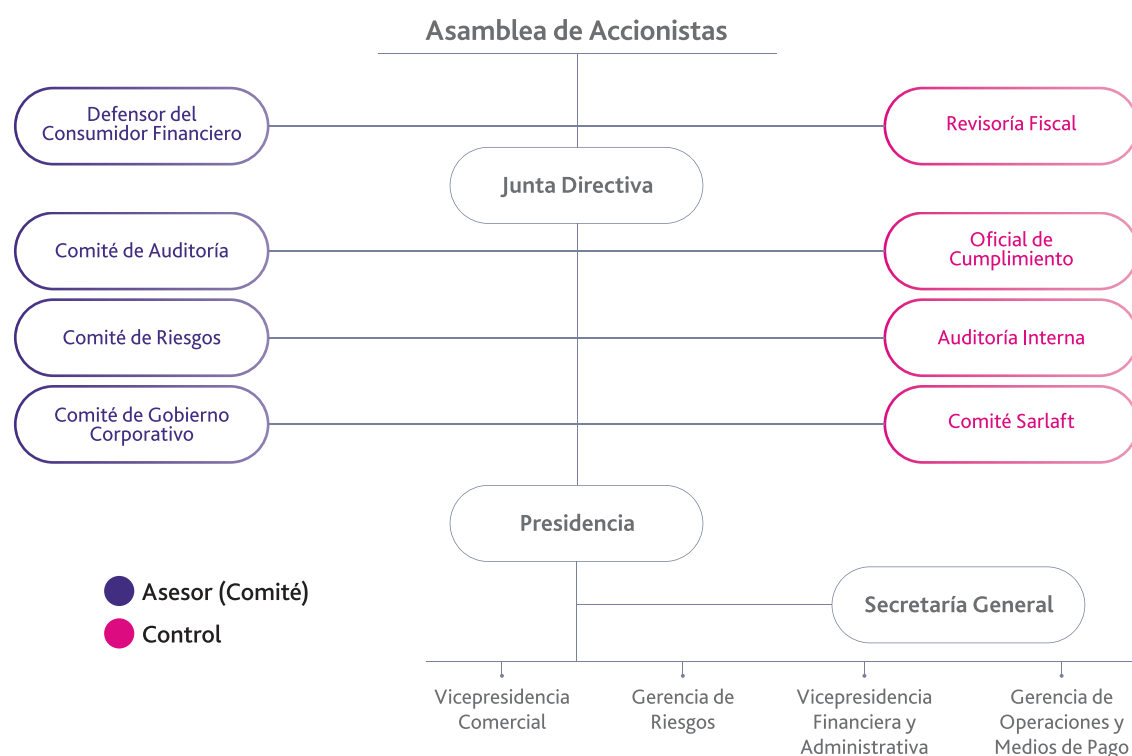
A 31 de diciembre de 2023, Banco Serfinanza había emitido y tenía en circulación 13.510.397.436 acciones ordinarias y un capital suscrito de \$135.103 millones. A continuación, se presentan los accionistas con una participación superior al 5%.



Estructura de Gobierno

Contenido GRI 2-9

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está encabezada por la Asamblea General de Accionistas como máximo Órgano de Gobierno, la Junta Directiva como órgano de administración con sus comités de apoyo y la Alta Gerencia la cual está conformada por la Presidencia y Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Vicepresidencia Comercial, Secretaria General, Gerencias de Riesgos, de Operaciones, de Auditoría y de Cumplimiento quienes actúan como administradores y desarrollan las políticas y directrices necesarias para el correcto funcionamiento del Banco.



Junta Directiva

Contenido GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 405-1

La Junta Directiva del Banco está conformada por los siguientes directores, de los cuales tres (3) tienen el carácter de independiente, así:

| JUNTA DIRECTIVA BANCO SERFINANZA S.A. 2023 | | | |
|--|--|-------------------|-------------------|
| NOMBRE | PERFIL | FECHA DE POSESIÓN | EN REPRESENTACIÓN |
| JABIB CHAR ABDALA | Socio Fundador Olímpica. Ex embajador de Colombia en República Dominicana. Cargos Actuales: Miembro Junta Directiva Olímpica y Banco Serfinanza | 24/06/2010 | No independiente |
| JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA | Ingeniero de Sistemas y Computación Universidad de Los Andes. Especialista en Finanzas, Master of Business Administration Kellogg Graduate School of Management Northwestern University. Master en Administración Pública Harvard University. Cargos Actuales: CEO Andina Acquisition Corporation. NY, Bogotá. 2011; Managing Partner Multiple Equilibria Capital Miami. 2013 | 6/05/2011 | Independiente |
| JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ | Administrador de Empresas Universidad del Norte Magister en Administración de Empresas Universidad Eafit- Medellín. Cargos Actuales: Vicepresidente Financiero Olímpica SA, Gerente Portales Urbanos SA, Gerente Socinsa SA | 8/05/2000 | No independiente |
| CARLOS GUSTAVO CANO SANZ | Economista de la Universidad de los Andes. Master en Economía- University of Lancaster y Especialista en Negocios y Economía internacional - Harvard University, Boston. Cargo Actual: Representante Accionista Banco Agrario y Asesor | 27/05/2021 | Independiente |
| GUSTAVO VISBAL GALOFRE | Ingeniero Mecánico- de la Universidad de los Andes. Miembro de la Junta Directiva de Servicios Financieros Serfinanza 1990-2011. Cargo Actual: Presidente Éticos Serrano Gómez Ltda - Miembros Junta Directiva Olímpica SA | 1/07/2021 | No independiente |
| MARÍA CLEMENCIA SIERRA | Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia. Master en Administración Pública en Harvard. Cargo Actual: Decana Escuela de Negocios Universidad del Norte | 26/06/2019 | Independiente |
| SEBASTIÁN MONTOYA CHAR | Ingeniero Industrial y Minor en Business Administration de Northeastern University, Boston. Cargo actual: Gerente Desarrolladora Nacional de Inmuebles S.A.S. | 2/06/2023 | No independiente |

Las principales funciones de la Junta Directiva del Banco son:

- Aprobar la estrategia, los principales proyectos, planes de negocio y presupuesto.
- Controlar y realizar seguimiento de todas las acciones tendientes al logro de los objetivos estratégicos y planes de negocio.
- Aprobar, promover y realizar seguimiento a la implementación de una adecuada Estructura de Gobierno Corporativo, de Cultura y Ética.
- Aprobar y supervisar el cumplimiento y divulgación de la política de riesgos y control, la estructura de Gobierno de Riesgos, el marco de apetito de Riesgo.
- Aprobar y revisar la adecuación del capital económico y regulatorio, liquidez y definición de planes de contingencia.
- Aprobar la implementación y supervisar el desempeño de la función de riesgo y control, cumplimiento y auditoría interna.
- Nombrar, evaluar, aprobar el reemplazo del Presidente.
- Aprobar la política de Recursos Humanos de la Entidad, de remuneración de la Alta Gerencia.

Contamos con un reglamento que recoge los principios, normas, las reglas básicas de organización y funcionamiento de la Junta Directiva del Banco y las normas de conducta de sus miembros, buscando con ello facilitar su gestión y dar una mayor transparencia, eficacia y certeza a sus actuaciones. Este reglamento se encuentra publicado en la página web del Banco en el siguiente enlace:

<https://Bancoserfinanza.com/wp-content/uploads/2022/12/Reglamento-Junta-Directiva-Nov-2022.pdf>

La Junta Directiva del Banco se apoya en la toma de sus decisiones en los Comités de Auditoría, Riesgo y Gobierno Corporativo, adicionalmente las

consideraciones que, sobre temas materiales, se tomen en los comités de apoyo de la Alta Gerencia, serán tenidas en cuenta en la toma de decisiones por parte de las instancias correspondientes.

Estos tres (3) comités de apoyo a la Junta Directiva están conformados por tres (3) miembros de este órgano, de los cuales dos (2) tienen el carácter de independiente.

- **Comité de Riesgos:** El principal objetivo de este comité es el de apoyar a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco en la definición, seguimiento y control de las políticas generales para la gestión de riesgos.
- **Comité de Auditoría:** Apoya la gestión que realiza la Junta Directiva respecto de la implementación y supervisión del control interno de la Entidad, que sirve de soporte en la toma de decisiones referentes al sistema de control, y su mejoramiento. El Comité es el encargado de la evaluación del control interno y su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la Junta Directiva, desarrollando funciones de carácter eminentemente de asesoría y apoyo.
- **Comité de Gobierno Corporativo:** Es el órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el cumplimiento de las políticas establecidas por la Entidad en dicho sentido. Formula recomendaciones para la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, apoya la Junta Directiva en el conocimiento y comprensión de las mismas, así como la definición de políticas y procedimientos para adoptarlas.

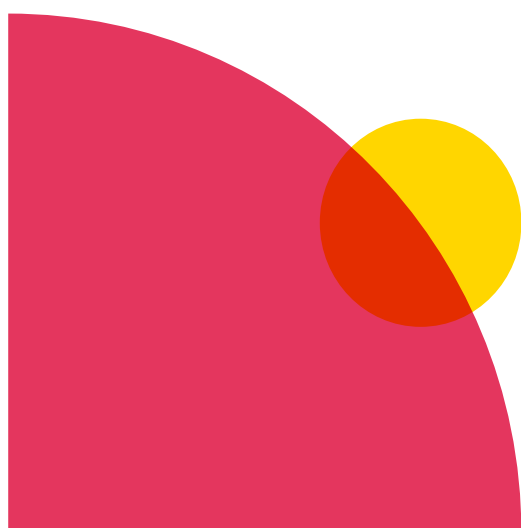
Durante el año 2023 la participación de los directores en las reuniones de Junta Directiva y Comités de apoyo a la misma fueron los siguientes.

| REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA (12 EN EL AÑO) | | |
|---|--------------------------|---------------------|
| NOMBRE | PORCENTAJE DE ASISTENCIA | REUNIONES ASISTIDAS |
| JABIB CHAR ABDALA | 100% | 12 |
| JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA | 91.6% | 11 |
| JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ | 100% | 12 |
| CARLOS GUSTAVO CANO SANZ | 75% | 9 |
| GUSTAVO VISBAL GALOFRE | 58.3% | 7 |
| MARIA CLEMENCIA SIERRA | 91.6% | 11 |
| SEBASTIÁN MONTOYA CHAR* | 83.3% | 5 |

*Posicionado en junio de 2023

| REUNIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA (4 EN EL AÑO) | | |
|---|--------------------------|---------------------|
| NOMBRE | PORCENTAJE DE ASISTENCIA | REUNIONES ASISTIDAS |
| JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA | 100% | 4 |
| JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ | 75% | 3 |
| MARIA CLEMENCIA SIERRA | 100% | 4 |

| REUNIONES DEL COMITÉ DE RIESGO (4 EN EL AÑO) | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| NOMBRE | PORCENTAJE DE ASISTENCIA | REUNIONES ASISTIDAS |
| JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA | 100% | 4 |
| JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ | 75% | 3 |
| MARIA CLEMENCIA SIERRA | 100% | 4 |



Elección de los miembros de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-10, GRI 2-11

Los miembros de la Junta Directiva son elegidos atendiendo criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia moral. Una vez elegidos son identificados y clasificados de acuerdo con su origen pudiendo tener la condición de independiente, patrimonial o ejecutivo. Una vez elegidos se identifican y clasifican según su origen pudiendo ser independiente, patrimonial o ejecutivo.

Independiente: Se entenderá que es independiente quien en ningún caso sea:

1. Empleado o directivo del Banco o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.

2. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto del Banco o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

3. Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al Banco o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte ésta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.

4. Empleado o directivo de una fundación, asociación o Sociedad que reciba donativos importantes del Banco o de las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual ésta forme parte. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.

5. Administrador de una Entidad en cuya Junta Directiva participe el representante legal del Banco.

6. Persona que reciba del Banco alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva.

Los miembros independientes estarán obligados a comunicar al Banco cualquier circunstancia que pueda afectar su condición de independiente.

Principales actividades desarrolladas por la Junta Directiva

| PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023 | | |
|--|-------------|---|
| ACTA | FECHA | ACTIVIDAD |
| 516 | 30 de enero | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de Estados Financieros a diciembre de 2022. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación de la Política de cumplimiento de los créditos con fines electorales. • Actualización Matriz SARLAFT. • Aprobación del cronograma implementación recomendaciones de Superintendencia Financiera de Colombia en materia SARLAFT. • Aprobación calendario reuniones y plan de trabajo de la Junta Directiva. |

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

| ACTA | FECHA | ACTIVIDAD |
|------|---------------|---|
| 517 | 27 de febrero | <ul style="list-style-type: none"> • Conoció informes de los Comités de Riesgo y Auditoría. • Aprobación de la actualización del Marco de Apetito de Riesgo. • Aprobación de la modificación al reglamento de emisión del Programa de Emisión y Colocación de bonos. • Aprobación de los Estados Financieros a diciembre de 2022 y sus notas. • Aprobación para llevar a Asamblea el Proyecto de Distribución de utilidades, el Informe del Comité de Auditoría, el Informe de Gobierno Corporativo, el Informe del Representante Legal y de la Junta Directiva para los efectos del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, el informe del Defensor del Consumidor Financiero. • Aprobación de la actualización del manual de política de seguridad de la información y ciberseguridad, del manual SARO, actualización Manual SARLAFT. • Aprobación de ajuste a la estructura organizacional. • Aprobación de Estados Financieros a enero de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. |
| 518 | 29 de marzo | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión. • Aprobación de los Estados Financieros a febrero de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. |
| 519 | 25 de abril | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los Estados Financieros a marzo de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación a la modificación manual SARM, Manual SARL, y Manual SARO, actualización del manual de política de continuidad del negocio. • Aprobación de la matriz de riesgo residual, de la actualización manual SARLFT, y Código de Ética. • Conoció los informes emitidos por la Revisoría Fiscal acerca del cumplimiento a las reglas relativas a los diferentes sistemas de administración de riesgo. |
| 520 | 30 de mayo | <ul style="list-style-type: none"> • Conoció los informes de los comités de Riesgo y Auditoría. • Aprobación de los Estados Financieros a abril de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación del Manual SIAR, de la actualización Manual SAC, a los ajustes al reglamento Cuenta de Ahorro y al Código de Ética- Política de regalos. |
| 521 | 26 de junio | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de acciones segundo semestre. • Aprobación de los Estados Financieros a mayo de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación de medidas tendientes a mejorar el comportamiento de la TDC Empresarial. • Aprobación planes de trabajo de la Gerencia de Riesgo para el año 2023, el plan de capacitaciones y entrenamiento del personal del área. |

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

| ACTA | FECHA | ACTIVIDAD |
|-------------|------------------|---|
| 522 | 27 de julio | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los Estados Financieros a junio de 2023. • Aprobación ajuste presupuesto 2023. • Aprobación pruebas de resistencia y ajuste a planeación estratégica. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación a la actualización del Manual SIAR. • Aprobación de perfil de riesgo operacional consolidado y ajuste a la calibración del modelo de segmentación. • Aprobación actualización Manual SARLAFT, aprobación estrategia en materia de Sostenibilidad. |
| 523 | 28 de agosto | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de los Estados Financieros a Julio de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación de la actualización del Manual SIAR, Manual de Política de Seguridad de la información y Ciberseguridad, Manual de Política de continuidad del negocio, actualización Política de originadores. • Conoció el informe del comité de auditoría. |
| 524 | 28 de septiembre | <ul style="list-style-type: none"> • Conoció el informe del Comité de Riesgo. • Aprobación de los Estados Financieros a agosto de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Actualización de Cupos de Emisor y Contraparte. • Aprobación del Reglamento de Emisión y Colocación de Bonos Subordinados. • Aprobación de la actualización de la Política de protección de datos personales, ajustes a políticas del manual SIAR, ajustes al Código de Ética. • Aprobación de la Política de atención a PQR's. |
| 525 | 26 de octubre | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación para la conformación de Comité especial de Junta Directiva para direccionamiento de estrategia manejo de crisis por noticia. • Conoció el informe visita de inspección SFC riesgo de crédito de consumo. • Aprobación Estados Financieros a septiembre de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación actualización manual SARLAFT y a los ajustes del reglamento cuenta de ahorro. |
| 526 | 30 de noviembre | <ul style="list-style-type: none"> • Conoció el informe del Comité especial. • Aprobación Estados Financieros a octubre 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación manejo de excepciones a la política general de normalizaciones. • Aprobación metodología propuesta de calificación de cartera para el segmento de consumo, disminución de cupos de Tarjetas de Crédito, ajustes a políticas de originación por zonas y perfiles de riesgo. • Aprobación actualización del BIA contenida en el Plan de Continuidad del Banco, y del Manual SARLAFT. |

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

| ACTA | FECHA | ACTIVIDAD |
|------|-----------------|---|
| 527 | 21 de diciembre | <ul style="list-style-type: none"> • Conoció informes de Comité Especial, Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, del Comité de sostenibilidad. • Aprobación del presupuesto 2024, avances del proyecto de cumplimiento, se hizo capacitación a miembros de Junta Directiva, ajustes al plan estratégico 2024. • Aprobación de propuesta para utilizar la metodología desacumulativa en enero del 2024. • Aprobación Estados Financieros a noviembre de 2023. • Seguimiento a la Gestión de Riesgo. • Aprobación ajustes al Manual SIAR, Manual SIAR. • Aprobación a la actualización del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PESIC). |



Proceso de evaluación de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-18

La Junta Directiva anualmente realiza una evaluación de su gestión, en la que incluye la asistencia de sus miembros a las reuniones, la participación de cada uno en las decisiones, el seguimiento y la evaluación de sus tareas, evaluación que consta en el Informe de Gobierno Corporativo.

De igual forma cada directivo realiza una auto evaluación de su gestión del período anterior, diligenciando un formato establecido que tiene en cuenta aspectos como la realización de la totalidad de las reuniones ordinarias durante el año, la asistencia a las reuniones, el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido por la propia Junta Directiva, la conformación y efectivo funcionamiento de los Comités de la Junta, y el cumplimiento de sus funciones.

Eventualmente, la Junta Directiva podrá optar por alternar la técnica de su evaluación y/o la de sus Comités por una evaluación externa, realizada por expertos asesores independientes. Así mismo, la gestión de la Junta Directiva se encuentra incorporada en el Informe de Gestión aprobado por la Asamblea General de Accionistas.

Remuneración de la Junta Directiva

Contenido GRI 2-19

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, en atención a criterios objetivos de carácter empresarial, velando que ésta atienda adecuadamente el aporte que la Entidad espera de ellos.

La remuneración de los Directores tiene en cuenta el tiempo requerido para el ejercicio del cargo y muy especialmente considera las responsabilidades personales y profesionales de carácter legal por ellos asumidas al aceptar su designación.

Actualmente se remuneran a los Directores independientes con 5.5 SMMLV, por cada asistencia a reunión de Junta Directiva y de Comités de apoyo a la Junta Directiva de Auditoría y Riesgo. Estos honorarios se incrementan anualmente con el incremento del SMMLV.





Alta Gerencia

La Alta Gerencia del Banco está conformada por la Presidencia, Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Vicepresidencia Comercial, Secretaria General, Gerencia de Riesgos, Gerente de Auditoría, Gerente de Operaciones y el Oficial de Cumplimiento.

A continuación, se describen las funciones de cada uno de los cargos y el perfil de los funcionarios.

- **Gian Piero Celia Martínez Aparicio - Presidente**

Funciones: Responder ante la Junta Directiva por los resultados y la operación de la Entidad, mediante la Dirección estratégica del negocio; proponiendo y liderando la planeación y ejecución de objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Perfil: Administrador de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla. Especialista en Alta Gerencia de la Universidad de los Andes en Bogotá. Con más de 30 años de experiencia en el sector financiero y 15 años en Banco Serfinanza. Es el Representante Legal de la Entidad.

- **Patricia Elena Abudinen Abuchaibe - Vicepresidente**

Funciones: Gestionar los recursos financieros de la Entidad a través de la planeación, organización, dirección y control de los procesos operativos referentes al negocio con la finalidad de lograr y mantener óptimos niveles de servicios, rentabilidad, eficiencia y liderazgo en el mercado sectorial.

Perfil: Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla. Con más de 35 años de experiencia en el sector financiero y 34 años en Banco Serfinanza. Representante Legal Suplente.

- **Graciela María Aguilar Cadavid - Vicepresidente Comercial**

Funciones: Planear, diseñar, dirigir, hacer seguimiento y control a la estrategia comercial para los segmentos Banca de Personas y Banca empresas, y en particular definir la estrategia comercial para todos los canales a cargo, buscando que generen la rentabilidad esperada de cada uno de ellos.

Perfil: Ingeniera Industrial de la Universidad del Norte de Barranquilla con Maestría en Administración de empresas, con más de 35 años de experiencia en el sector financiero y 12 años en el Banco.

- **Nayeth Fayad Maria – Secretaria General**

Funciones: Asegurar que el desarrollo del objeto social de la Entidad se cumpla dentro del marco legal, defendiendo los intereses de la compañía y sus accionistas.

Perfil: Abogada de la Universidad del Norte de Barranquilla, con conocimientos jurídicos integrales en derecho comercial, civil, societario y financiero. Tiene más de 25 años de experiencia en el sector financiero y comercial, y en el Banco. Representante Legal Suplente.

- **Zulma Muñoz Beleño - Gerente de Riesgos**

Funciones: Consolidar la visión integral de Riesgos del Banco y asistir a la primera línea de defensa, propiciando acciones que apoyen al cumplimiento eficaz de los objetivos estratégicos, actuando de forma independiente a las unidades de negocio.

Perfil: Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla, con una Maestría en Gestión de Riesgos en la Universidad Rey Juan Carlos

de Madrid, España. Tiene más de 29 años en el sector financiero y en Serfinanza.

- **Luz Stella Plata Alquichire - Gerente de Auditoría**

Funciones: Brindar apoyo a la Alta Dirección y Comité de Auditoría mediante asesoramiento, participación, apoyo profesional y técnico, en materias de control interno, gestión de riesgos, gobierno, aspectos legales, administrativos y financieros mediante auditorías y trabajos específicos, cuyas observaciones y recomendaciones minimizan riesgos, adecuaciones a las normas y procuren la mejora continua en la organización.

Perfil: Contador Público de la Universidad Autónoma del Caribe, Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa de la universidad Autónoma del Caribe y Especialista en Finanzas de la Universidad Autónoma de Occidente. Cuenta con 26 años de experiencia, de los cuales 16 años son en el Banco.

- **Marcela Castillo Polo - Gerente de Operaciones**

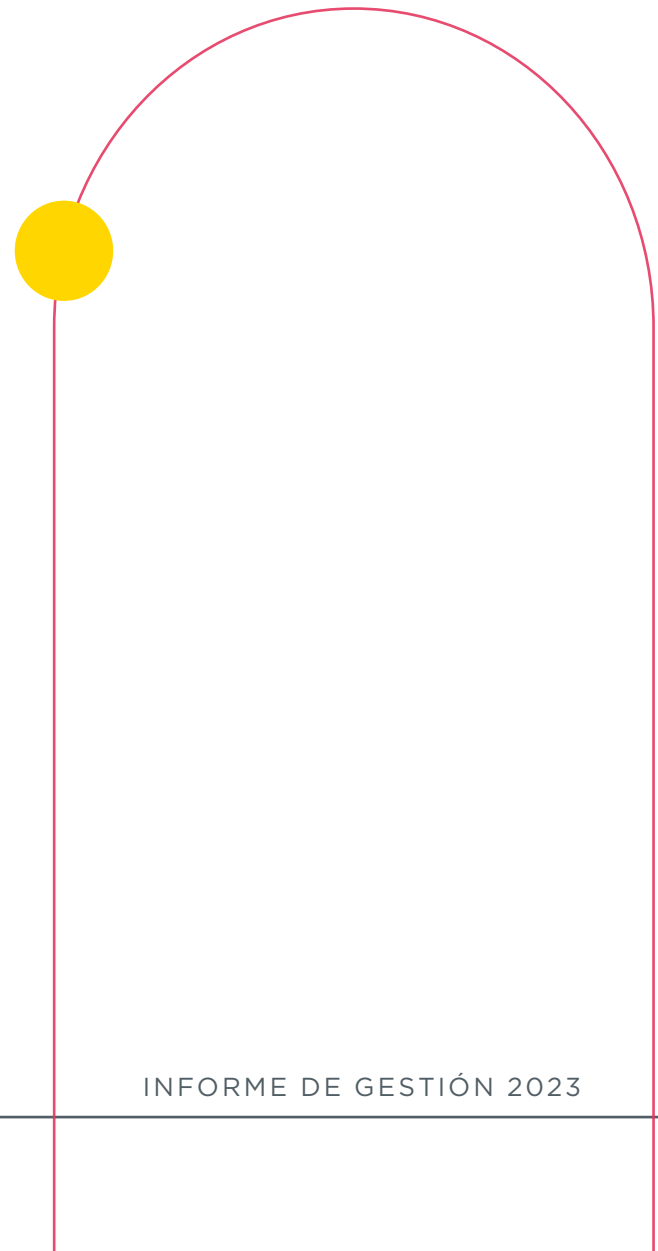
Funciones: Planear, administrar, dirigir y controlar la gestión de las Operaciones de Tarjeta Crédito, Operaciones de Cartera, Operaciones Bancarias, Operaciones del Pasivo, así como de la gestión realizada por la mesa Operativa BPM y de los procesos Operativos de los nuevos productos y servicios implementados por el Banco; gestionando y dando cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos legales aplicables, y así contribuir a los objetivos corporativos, garantizando la disponibilidad de los recursos con la finalidad los resultados de la operación cumplan los objetivos de calidad y tiempos de respuesta fijados para cada proceso, y propender por prestar un servicio de calidad y excelencia en la atención y servicio al cliente.

Perfil: Contador Público de la Universidad del Atlántico, Especialista en Finanzas de la Universidad del Norte de Barranquilla, con más de 20 años de experiencia en el sector financiero y 15 años en Serfinanza.

- **Erika Patricia Prieto Pardo - Oficial de Cumplimiento**

Funciones: Garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por Banco Serfinanza en relación al SARLAFT, el Código de Conducta y Ética y para el adecuado gobierno de los datos manejados.

Perfil: Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla, con amplios conocimientos en materia de administración de riesgos de LA/FT. Cuenta con una experiencia de más de 15 años en el sector financiero y 6 en Banco Serfinanza.



Proceso de evaluación de la Alta Gerencia

El proceso de evaluación de desempeño de la Alta Gerencia tiene como objetivos principales verificar el cumplimiento de los objetivos y estándares individuales; identificar necesidades de desarrollo; permitir el mejoramiento del proceso de selección y de la competitividad de la Entidad; aportar en el establecimiento de políticas salariales y de compensación; y generar el Feedback de los resultados del trabajo individual y colectivo y de las posibilidades de mejoramiento.

A continuación, se describe el proceso:

- **Diseño y Elaboración de Cuestionario de la Evaluación de Desempeño**

Los miembros del proceso de desarrollo humano elaboran y actualizan el formato de evaluación de acuerdo con los lineamientos de la organización y las tendencias del mercado, y los comparte con el Presidente. Para la evaluación se tiene en cuenta lo siguiente:

- a. Condiciones: Definición de aspectos a evaluar (base de empleados a evaluar, competencias, criterios de evaluación, % de respuestas, metodología).
- b. Elección del medio del montaje del formato de evaluación (Físico o digital).
- c. En caso de ser digital se escoge la herramienta (Office o Novasoft) para su creación.
- d. Creación de formato en la herramienta escogida y pruebas para validación.

- **Envío del formato de evaluación: Presidente - Gerente de Gestión Humana/Coordinador de Desarrollo Humano**

El Gerente de Gestión Humana/Coordinador de Desarrollo, remite al presidente por correo electrónico las instrucciones para realizar la evaluación de desempeño:

- a. Se envía instructivo de los pasos y condiciones para realizar la evaluación de desempeño.
- b. Para el caso de modalidad online (Office) se remite el link.
- c. Para el caso de modalidad online (Novasoft) se remite el link del acceso al portal de empleados.

- **Diligenciamiento del formato de Evaluación de desempeño y envío: Presidente**

El desempeño esperado será determinado por el Presidente de acuerdo a la escala de medición de la evaluación y guiada por los comportamientos descritos. El Presidente debe ingresar al portal de empleados de gestión humana y realizar la evaluación de la Alta Gerencia.

- **Retroalimentación con el trabajador: Presidente - Equipo Alta Gerencia**

Se sugiere al Presidente reunirse con la Alta Gerencia y retroalimentar el desempeño, cada uno de los puntos evaluados, resaltando el sobresaliente y revisando las oportunidades de mejora.

- **Plan de acción: Presidente – Equipo Alta Gerencia**

Se sugiere que evaluador y evaluado determinen con el colaborador las actividades y acciones encaminadas al mejoramiento de las competencias de los resultados menos favorables.

- **Acciones correctivas: Presidente**

El Presidente según sus propias apreciaciones y los resultados del proceso evaluativo del equipo, determinar las acciones inmediatas de capacitación, asesoría u orientación que puedan contribuir a la corrección o mejoramiento del desempeño de aquellos trabajadores que obtuvieron en su evaluación una calificación deficiente o regular.

Para este propósito deberá entenderse como necesidad de capacitación, la ausencia, insuficiencia o deficiencia de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el funcionario para el eficiente y efectivo desempeño de su puesto.

Al momento de formular dichas propuestas, se debe considerar las condiciones de viabilidad que éstas tengan, según la disponibilidad de recursos materiales, humanos y económicos del Banco. Además de esto, sus recomendaciones deberán ser específicas para las necesidades particulares de cada funcionario.

- **Envío de la evaluación de desempeño - Presidente**

Es responsabilidad del Presidente enviar todas las evaluaciones de desempeño aplicados al equipo de alta gerencia dentro del plazo establecido para tal fin, al área de Gestión Humana.

Anotaciones especiales

Este procedimiento aplica para la evaluación de los miembros de la Alta Gerencia, a excepción de las siguientes consideraciones:

- **PRESIDENTE:** Se establece que el desempeño del Presidente del Banco es evaluado por la Junta Directiva, mediante el diligenciamiento de un formato para verificar el cumplimiento de indicadores financieros del negocio, de evaluación del Riesgo, niveles de satisfacción del cliente.

- **GERENTE DE AUDITORÍA:** Se establece que la evaluación del Gerente de Auditoría, teniendo en cuenta que depende funcionalmente del Comité de Auditoría a quien de manera periódica comunica los resultados de los trabajos de aseguramiento y consultoría desarrollados, este comité es el encargado de evaluar con periodicidad anual los resultados de su gestión y se soporta en los resultados presentados de manera trimestral durante el periodo evaluado. La evaluación coincide con el periodo en el que se presenta el indicador de cumplimiento con el cual se cierra el plan de auditoría. Se cuenta con un formato de evaluación el cual contiene los atributos evaluados y que se encuentran alineados con las directrices del marco internacional para la práctica profesional de la Auditoría interna.

Las conclusiones de la evaluación se consignan en el acta del Comité de Auditoría.

- **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO:** La evaluación del Oficial de Cumplimiento, considerando lo establecido en la Circular Básica Jurídica sobre Reglas de Prevención del Lavado de Activos, este funcionario depende jerárquicamente de la Junta Directiva, por lo cual el máximo órgano de administración del Banco, de manera anual evalúa la gestión desarrollada por la Oficial de Cumplimiento con el propósito de validar que esté desempeñando de manera efectiva y eficaz su rol de funcionario responsable de velar por la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, establecidos al interior del Banco, así como de la observancia del Código de Ética y Conducta por parte de todos y cada uno de los Empleados en el desarrollo de sus funciones. La evaluación de desempeño efectuada por la Junta Directiva sobre el Oficial de Cumplimiento es realizada a partir de los resultados que éste presenta de manera trimestral a través del Informe de Oficial de Cumplimiento y de los informes y comunicados de revisión al SARLAFT emitidos por los Órganos y Entes de Control.

Mejores prácticas de Gobierno Corporativo adoptadas en 2023

Durante el 2023 el Banco ha continuado con la implementación de mejores prácticas de Gobierno Corporativo entre las cuales se destacan:

- Definió la estrategia y la Política de Sostenibilidad.
- Aprobación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Actualización Código de Ética, Política de regalos.
- Ajustes a la política de denuncias.
- Se actualizó el plan de comunicaciones del Banco para mantener informados a los grupos de interés.
- Permanente seguimiento a la planeación estratégica del Banco.
- Conformación de comité especial para manejo de crisis reputacional con miembros de Junta Directiva independientes exclusivamente.
- Se ejecutó el plan de formación de funcionarios y Junta Directiva.
- Fortalecimiento de la cultura de Ética.
- Seguimiento permanente a la gestión de riesgo por parte de la Junta Directiva.
- Se encuentra en ejecución el plan de sucesión de líderes.
- Fortalecimiento de la cultura de compliance y de ética.
- Diversidad y experiencia multidisciplinaria de la junta directiva y comités de apoyo.

Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas

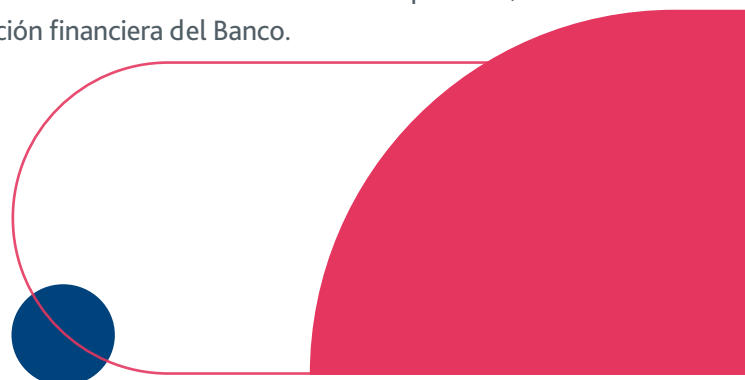
El Banco, en cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera, diligenció y remitió a esa entidad, en enero de 2023, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas para el año 2022, el cual se encuentra publicado en la página web del Banco. Como parte de la estrategia del Banco, cada año implementamos mejoras en nuestras prácticas de gobierno corporativo, lo que nos llevó a obtener en 2023 el 82% de cumplimiento en el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas.

Cumplimiento del Código de Buen Gobierno

Banco Serfinanza tiene establecida una estructura gerencial y de control, así como procedimientos para el seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno. No se reportó ninguna reclamación sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco en el año 2023.

Litigios, procesos judiciales y administrativos

En la Nota 31 Contingencias y compromisos de los Estados Financieros, se revelan las acciones judiciales interpuestas en contra de Banco Serfinanza en relación con operaciones propias del negocio correspondientes a demandas de responsabilidad civil y demanda ordinaria laboral las cuales no tienen la capacidad de afectar materialmente la operación, ni situación financiera del Banco.



Ética y Transparencia

La trayectoria de Banco Serfinanza se ha caracterizado por los negocios responsables siendo una entidad financiera, cuyo desempeño se rige por el cumplimiento de las normas y de los postulados tanto éticos como morales dentro del sistema financiero colombiano.

En las decisiones siempre ha primado el apego a la ley, el sentido ético y la integridad sobre los resultados comerciales inmediatos, pilares sobre los que se ha logrado un crecimiento sostenido. Hoy en día, la Entidad tiene una buena posición en el mercado que le permite seguir trabajando en el desafío de continuar creciendo de forma sostenible y construyendo una sociedad mejor.

El Código de Ética y Conducta apoya en ese desafío, recogiendo los valores, lo que significan y la forma en que los empleados deben aplicarlos cuando se relacionan entre sí y con los diferentes grupos de interés. Este código establece el marco ético y moral en el cual se desarrollan las operaciones del Banco y las actuaciones de sus empleados, administradores y accionistas, mediante el señalamiento expreso de las reglas de conducta que orienten su actuación, en especial para el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT respecto de cada uno de los productos y servicios del Banco.

Es así que, para ratificar el compromiso de la Entidad en el fortalecimiento de la cultura ética, durante 2023 se actualizó el Código de Ética y Conducta buscando tener un documento renovado que sea el punto de partida en las relaciones con cada uno de los grupos de interés, al describir los valores, principios y normas éticas, que deben guiar las decisiones, desarrollo y ejecución de las acciones por parte de los empleados del Banco.

Mecanismos de denuncias de irregularidades y preocupaciones éticas

FN-CB-510a.2, Contenido GRI 2-15, GRI 2-26

Banco Serfinanza ha establecido que la Línea Ética es el canal a través del cual los empleados o los diferentes grupos de interés, incluidos accionistas, clientes, proveedores y aliados, pueden denunciar toda sospecha o violación a las disposiciones del Código o las políticas que los complementan.

Alguna de las actividades que se pueden denunciar a través de la Línea Ética son: Soborno y cohecho, Fraude contable y financiero, Abuso de poder y autoridad, Apropiación indebida de activos de la empresa, Conflicto de intereses no divulgado, entre otros.

La Entidad ha definido que el desempeño o desarrollo de las siguientes actividades pueden llegar a generar algún supuesto de conflicto de interés, real o potencial:

- Captación de Recursos
- Colocación de Recursos
- Gestión para la Recuperación de la Cartera
- Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero
- Compra de bienes y servicios
- Proceso de selección de personal
- Proceso de nómina
- Medios de pago

En lo corrido del año 2023, por línea ética se recibieron 12 denuncias y fueron gestionadas tomando las decisiones administrativas correspondientes según la normatividad aplicable. Al respecto, es de resaltar que las denuncias gestionadas están relacionadas principalmente a empleados con conductas inadecuadas hacia otros empleados y conflictos de interés.

Línea Telefónica Barranquilla: 605 3852017

Línea a Nivel Nacional: 01 8000 415126

Correo Electrónico: lineaetica@bancoserfinanza.com

Adicional a la Línea Ética, para garantizar el cumplimiento de cada una de las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Conducta, el Banco cuenta con el formato de Declaración de Ética, el Comité de Ética y el Canal Ético (sereticos@bancoserfinanza.com). Este último también cumple una función consultiva, brindando a todos los colaboradores y partes interesadas la posibilidad de obtener orientación y respuestas a sus interrogantes relacionados con el comportamiento ético al interior del Banco. El canal consultivo está diseñado para promover un ambiente de trabajo basado en principios éticos y en el cumplimiento de normas y políticas establecidas.

Con el objetivo de mantener informados a los grupos de interés de la Entidad, en la página web se encuentra publicado el Código de Ética y Conducta, el cual incluye la Política de Línea Ética y los mecanismos apropiados para la gestión, identificación y administración de los conflictos de interés que pueda enfrentar la Entidad en relación a sus grupos de interés.

<https://bancoserfinanza.com/somos-serfinanza/gobierno-corporativo/>

Gestión de la Auditoría Interna

Durante el año 2023 Auditoría Interna cumplió con la función de identificar e informar los hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de control interno de la Entidad. Las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por la Junta Directiva, las mejores prácticas de auditoría y con base en la información preparada y suministrada por la administración de la Compañía.

Como resultado de la ejecución del plan de trabajo establecido para el año, se identificaron 104 hallazgos, de los cuales 11 (11%) han sido calificados como de extrema importancia, 41 (39%) de alta importancia,

42 (40%) de media importancia y 10 (10%) de importancia baja, sobre los cuales la administración ha venido trabajando para implementar los planes de mejora que permitan subsanar las situaciones identificadas y fortalecer su Sistema de Control Interno.

Al cierre de 2023 el 33% de los planes se encuentra en estado implementado, 31% en estado no implementado y 37% en estado no vencidos. Con base en los resultados de las pruebas ejecutadas durante el año, se concluye que el Sistema de Control Interno de Banco Serfinanza S.A. soporta razonablemente el cumplimiento de los objetivos operacionales, de reporte y cumplimiento de la Entidad.

Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco es el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás funcionarios del Banco para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Dar cumplimiento de la normatividad y regulación vigente y aplicable al Banco.
- Asegurar la confiabilidad y oportunidad de la información generada por la organización para sus diferentes grupos de interés.

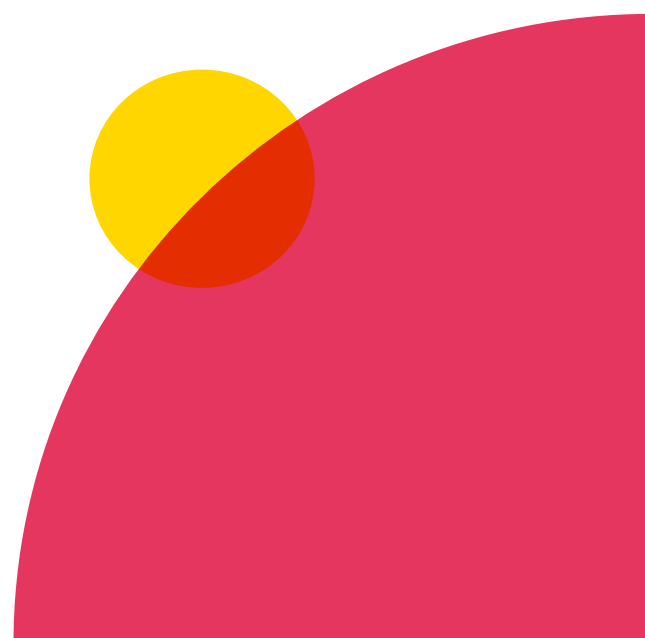
El SCI del Banco se establece bajo el modelo de las tres líneas, que promueve un gobierno sólido y una gestión de riesgos eficaz. Todas las personas que hacen parte de Banco Serfinanza (empleados, miembros de junta, comités, proveedores, entre otros) son responsables por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Serfinanza adoptó y dio cumplimiento al SCI, siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión y cuyos elementos se detallan a continuación:

- Ambiente de Control: Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.
- Gestión de Riesgos: Comprende la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir el Banco para el logro de sus objetivos organizacionales.
- Actividades de Control: Políticas y procedimientos establecidos por el Banco que permiten obtener la

seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para la consecución de los objetivos del sistema de control interno.

- Información y Comunicación: Soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe fluir a través de toda la organización.
- Monitoreo: Proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Desde la segunda línea (Cumplimiento y Riesgos) se apoya, observa y evalúa el funcionamiento de los controles para medir la eficiencia y eficacia del ambiente de control y determinar la vigencia y calidad del control interno, pudiendo hacer modificaciones pertinentes para mantener su efectividad; desde la tercera línea (Auditoría Interna) se da un aseguramiento independiente y objetivo junto a un proceso de asesoramiento sobre la adecuación y eficacia de los procesos de Gobierno, Gestión de Riesgo y Control promoviendo la mejora continua.



Comité de Auditoría

Serfinanza cuenta con un Comité de Auditoría conformado por tres (3) directores y presidido por un miembro independiente de la Junta Directiva. La principal tarea del Comité de Auditoría es dar soporte a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y en general la supervisión de la efectividad del Sistema del Control Interno, incluida la Auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos.

El Comité realizó todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a las funciones asignadas por la regulación vigente, los Estatutos y su Reglamento. Las principales actividades que desarrolló el Comité durante el año 2023 fueron las siguientes:

- Se aprobó el plan anual de auditoría. Se validó que el plan de auditoría estuviera enfocado en riesgos e incluyera los temas regulatorios, los sistemas de gestión de riesgos y los aspectos más relevantes a nivel de procesos / servicios / productos y tecnología de la Entidad.
- Se estableció un presupuesto de auditoría, incluyendo recursos tecnológicos, personal, capacitación y viajes. El presupuesto fue revisado y aprobado por el comité.
- Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de auditoría en cada una de las sesiones, así mismo se recibió informe detallado de los resultados de las auditorías realizadas, tanto por el área de Auditoría Interna como por la Revisoría Fiscal, a fin de conocer los principales temas identificados y los planes de acción establecidos por la Entidad.
- Se recibió de parte del área contable, los informes de los estados financieros y la descripción de las principales políticas contables, en donde se dieron a conocer los rubros contables principales, así como las explicaciones de las cifras relevantes. En los

comités de auditoría se recibió igualmente informe de la Revisoría Fiscal, de viva voz por parte de su representante, informando el estado de su plan de trabajo, los resultados generados, las principales oportunidades de mejoramiento identificadas y su opinión y dictamen sobre los estados financieros.

- Se recibieron informes de parte de Auditoría Interna relacionados con el SARLAFT, el SAC, el SCI y su actividad. Igualmente tuvo conocimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal derivadas de sus trabajos de revisión, así como de los planes de acción específicos definidos y puestos en marcha para su resolución, haciendo un seguimiento periódico de aquéllos que resultan más significativos para la Entidad y a los planes de acción no implementados, en especial a los de alta y extrema criticidad.

Mecanismos implementados para la realización de operaciones con partes relacionadas

Las operaciones que el Banco celebre con sus partes relacionadas se realizan atendiendo a criterios objetivos, en condiciones de mercado y bajo los mismos términos con los que la Entidad realiza operaciones con terceros no relacionados. Igualmente, no vulneran, en ningún caso, la igualdad de trato entre los accionistas y se hacen siempre en interés de la Entidad.

El detalle de los mecanismos que utiliza el Banco para realizar operaciones con los vinculados se encuentra detallado en el Código de Buen Gobierno, donde se establecen las normas aplicables a las operaciones realizadas entre vinculados y/o relacionados con Banco Serfinanza en especial los medios y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de estas operaciones dentro del marco del sistema de Gobierno Corporativo de la Entidad y garantizar la mayor transparencia en la celebración de estas operaciones y la adecuada divulgación de información a los Grupos de Interés.

Entre los mecanismos implementados se destacan:

- Se llevarán a cabo en las condiciones y tarifas existentes en el mercado en el que se realice la operación. Los precios adoptados por el Banco para el manejo de las transacciones con partes vinculadas tienen como marco su adecuación al principio de la libre competencia.
- No vulneran la igualdad entre accionistas.
- El análisis, estudio y autorización de las operaciones con partes vinculadas se realizan de acuerdo con la reglamentación existente en los diferentes manuales con los que cuenta la Entidad.
- Las operaciones activas de crédito, con excepción de la Tarjeta de Crédito Olímpica, son aprobadas por la Junta Directiva.
- Las operaciones pasivas y neutras con Vinculados no requieren autorización previa de la Junta Directiva, no obstante, en el informe mensual a la Junta Directiva se presenta el estado de estas.
- En los contratos que se celebran con vinculados económicos se incluye una cláusula en la que se manifiesta de manera expresa la inexistencia de conflicto de interés.
- Se estableció un límite especial para operaciones con vinculados.
- Procedimiento para detectar y actualizar los vinculados de manera periódica.
- Información al mercado de las operaciones con vinculados a través de las notas a los estados financieros.



Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas al emisor

En la *Nota 29 Transacciones con partes relacionadas* de los Estados Financieros, se encuentra la información de las operaciones y transacciones materiales realizadas por la Entidad y sus partes relacionadas. Adicionalmente, se detalla la naturaleza de la relación con la parte relacionada, así como la información sobre las transacciones y saldos pendientes.

Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados para el registro, procesamiento y análisis de la información

El Banco cuenta con una estructura de Gobierno, Riesgos y Control que se gestiona bajo el modelo de las tres líneas; con roles y responsabilidad claramente definidos que garantizan la definición, aplicación y seguimiento a las políticas y procedimientos establecidos para la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.

Las áreas de control y cumplimiento, a través de seguimiento continuo, brindan aseguramiento en cuanto a que el sistema de control interno, los procedimientos de control y revelación de la información financiera se realicen en concordancia con la normatividad vigente aplicable. Para conocer el detalle de los procedimientos implementados y las conclusiones frente a la razonabilidad de las cifras financieras y el sistema de control interno ver anexos:

- Certificación expedida por el Representante legal en la cual se certifica que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio; bajo la nominación "Certificación del Representante Legal".

- Informe suscrito por el representante legal del emisor sobre los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera; bajo la nominación "Certificación del Presidente y Contador de la Compañía" (Ver Estados Financieros), e "Informe del Revisor Fiscal sobre el cumplimiento por parte de los administradores de las disposiciones estatutarias y de las órdenes e instrucciones de la Asamblea y sobre la existencia de adecuadas medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de Banco o de controles del proceso de reporte financiero (Ver Estados financieros)".
- Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera; bajo nominación "Informe de Revisor Fiscal sobre los estados financieros (Ver Estados financieros)".

Revisoría Fiscal

Para el año 2023, la Asamblea General de Accionistas, en su reunión del 29 de marzo de 2023, aprobó honorarios del Revisor Fiscal por valor total \$375.344.793 más IVA, que representa un incremento del IPC, más un valor adicional por revisión de NIIF por valor de \$20 Millones. Las propuestas de honorarios de la Revisoría Fiscal son previamente analizadas en el Comité de Auditoría.

Trato equitativo a los inversionistas

Los accionistas del Banco son, en materia de buen gobierno, un grupo de gran importancia y por ende cuentan con un conjunto de derechos, prerrogativas, beneficios y deberes reconocidos en las disposiciones legales, los estatutos y en el presente Código.

Todos los accionistas cuentan con la posibilidad de conocer y 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 la Entidad.

Serfinanza reconoce y respeta los derechos de todos y cada uno sus accionistas. Por ello, les brinda un trato equitativo, mantiene un esquema claro en la planeación de sus reuniones, les suministra la información relevante para sus decisiones, cuenta con un reglamento interno que regula su funcionamiento, el cual permanece disponible para consulta de los accionistas.

Además de los derechos establecidos en la ley, en los estatutos y demás documentos, con el fin de dar un trato equitativo y para promover su participación, los accionistas tienen derecho, entre otros a:

- Participar de los dividendos del Banco siempre que, de acuerdo con lo establecido por la Asamblea, haya lugar su distribución.
- Participar y votar en las asambleas generales de accionistas para la toma de las decisiones que les corresponda, incluida la designación de los órganos y personas que de acuerdo con la ley y los estatutos les corresponda elegir. Así mismo, contar con mecanismos efectivos para ser representados en las Asambleas.
- Tener acceso a la información pública de la empresa en tiempo oportuno y en forma integral, para lo cual el Banco mantiene actualizada su página web.
- Hacer recomendaciones sobre buenas prácticas de gobierno corporativo del Banco.

- Solicitar, en unión con otros accionistas, la convocatoria a reunión de Asamblea General de Accionistas.
- Un accionista o grupo de accionistas que tengan una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital de la Entidad, podrá solicitar auditorías especializadas.
- Los accionistas podrán solicitar ampliaciones de información si lo consideran oportuno o necesario, dentro de los cinco (5) días comunes siguientes a la convocatoria.

Todos los accionistas del Banco serán tratados con equidad, dado que cada uno tiene los mismos derechos, sin que esto suponga el acceso a información privilegiada de unos accionistas respecto de otros. El Banco ha dispuesto una oficina de atención al inversionista con el fin de garantizar las relaciones con los accionistas de distintas condiciones, en materias como, por ejemplo, el acceso a la información, la resolución de solicitudes de información, los canales de comunicación, las formas de interacción entre los accionistas y el Banco, la Junta Directiva y demás administrado.



GESTIÓN SOSTENIBLE

2023 fue un año de grandes avances en materia de sostenibilidad para el Banco. Inició con la evaluación del nivel de madurez a nuestras capacidades de gestión de aspectos ASG. El segundo paso fue identificar y priorizar los grupos de interés para comprender sus expectativas, necesidades y preocupaciones con el objetivo de fortalecer la gestión los riesgos y fomentar relaciones sólidas y transparentes con todas las partes involucradas. Posteriormente, se identificaron los asuntos materiales a partir de los riesgos, oportunidades e impactos que los temas sociales y ambientales, incluidos los de cambio climático, generan al entorno y situación financiera del Banco.

Finalmente, fue definida la estrategia de sostenibilidad 2023-2027 que abarca la gestión de cada uno de los asuntos materiales identificados, convirtiéndose en la ruta para cumplir con los objetivos estratégicos del Banco.

Análisis de Doble Materialidad

Contenido GRI 3-1

En Banco Serfinanza somos conscientes de la importancia que tiene evaluar el entorno local e internacional, y establecer las nuevas tendencias para gestionar los riesgos y oportunidades del mercado, por eso realizamos nuestro primer análisis de doble materialidad para identificar aquellos asuntos ambientales, sociales y de gobierno más relevantes por el impacto que generan al Banco y a los grupos de interés.

El análisis se realizó en compañía de un experto externo, siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (Estándares SASB) e incorporando el enfoque de doble materialidad que analiza el

impacto que la actividad de Serfinanza tiene en el medio ambiente, la sociedad y en sus grupos de interés (materialidad de impacto), así como, el impacto que el entorno y sus grupos de interés tienen sobre el Banco (materialidad financiera).

Metodología para la identificación de los asuntos materiales

Para el ejercicio de doble materialidad se consideró el siguiente enfoque metodológico, compuesto por cuatro (4) fases:

Fase 1 Identificación de temas relevantes

A partir de un análisis de contexto se identificaron los asuntos relevantes a priorizar, este ejercicio tuvo en cuenta:

Análisis de contexto interno: a través de reuniones con las diferentes áreas de la Entidad se comprendió la operación, avances y retos internos en materia de sostenibilidad; aquí se consideraron aspectos tales como:

- Liderazgo y estrategia
- Relacionamiento con grupos de interés
- Gobernanza, presentación de informes y aseguramiento
- Materialidad y riesgo
- Cadena de valor
- Cultura y capacidad
- Sistemas y tecnología
- Cambio climático

Análisis de contexto nacional:

se consideraron las principales regulaciones, los asuntos de actualidad que pudieran determinar las prioridades a nivel social para el sector financiero y que pudieran suponer un riesgo operacional para el Banco.

Análisis de contexto del sector:

se analizaron tres (3) marcos sectoriales relevantes que determinan los asuntos importantes en materia de sostenibilidad para el sector financiero; aquí se estudiaron:

- GRI Standards.
- Sustainability Accounting Standards Board (Estándares SASB).
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Análisis de contexto de los competidores:

se investigó los asuntos relevantes para referentes sectoriales en Colombia y a nivel global, lo que permitió entender los puntos de mayor importancia en materia de sostenibilidad para la banca nacional e internacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identificó un listado inicial de 15 asuntos relevantes que fue sometido a validación con la alta dirección de la Entidad.

- Eficiencia y gestión ambiental
- Cambio climático
- Solidez y rendimiento financiero
- Innovación
- Gobierno corporativo, Ética y transparencia
- Finanzas sostenibles
- Gestión de riesgos ASG y resiliencia frente a la crisis
- Protección de los datos y seguridad de la información
- Inclusión y educación financiera
- Gestión de relacionamiento con los clientes
- Gestión del talento humano
- Equidad, diversidad e inclusión
- Inversión social
- Gestión de grupos de interés
- Gestión y desarrollo de proveedores

Fase 2 Identificación y priorización de partes interesadas

Paralelo a la identificación de los temas relevantes, teniendo en cuenta el entendimiento del sector, el entorno local y el contexto de la compañía, se identificaron los cinco (5) grupos de interés más relevantes (Accionistas, Inversionistas y Junta Directiva; Gobierno y reguladores; Clientes; Empleados y; Proveedores y aliados).

Los grupos de interés fueron priorizados, analizando los siguientes aspectos:

- Identificación de subgrupos que componen a cada uno de los Stakeholders priorizados.
- Evaluación con base en el análisis del sector, el benchmark y el entendimiento de los siguientes aspectos:
 - Nivel de dependencia que tiene el grupo de interés de Serfinanza
 - Responsabilidad que tiene Serfinanza con los grupos de interés
 - La necesidad de atención inmediata de Serfinanza a los grupos de interés
 - La influencia que tienen los grupos de interés frente a Serfinanza
 - Otras perspectivas diversas que puedan conducir a cambios en la comprensión de la situación
- Identificación de los mecanismos de relacionamiento existentes o potenciales con cada grupo de interés.
- Riesgos y oportunidades de la relación con los grupos de interés.

Finalmente, con este análisis se definieron los diferentes mecanismos de relacionamiento con cada grupo de interés según el análisis mencionado.

Fase 3 Consultas con grupos de interés y análisis de entorno

Con la definición de los asuntos relevantes para ser priorizados, se partió del análisis de los dos aspectos relevantes de la materialidad, el primero, consideró los riesgos e impactos financieros internos (materialidad financiera), mediante entrevistas y encuestas a miembros de Junta Directiva, Accionistas, Vicepresidentes y Presidente de la Entidad, así como un análisis de tendencias de las preocupaciones de los inversionistas.

Desde el punto de vista externo, se desarrollaron entrevistas y encuestas a los diferentes grupos de interés como Empleados, Proveedores y Clientes. También se analizaron las prioridades de los Reguladores y Gobierno en materia de sostenibilidad, y, finalmente, un análisis de contexto y entorno para identificar los asuntos de sostenibilidad en los que debería concentrarse la Entidad considerando los efectos que tendrá sobre la sociedad en el corto o mediano plazo.

Este enfoque, permite identificar la doble materialidad, es decir los asuntos relevantes para ser gestionados a nivel corporativo, considerando los riesgos y el impacto que pudieran tener en la compañía, pero también considerando los efectos sobre los grupos de interés.

Fase 4 Consolidación del análisis de materialidad

A cada uno de los ejercicios de entrevista, encuesta, y análisis se les otorgó un puntaje de 1 a 100, donde 100 es muy importante y 0 nada importante. Los temas relacionados con estrategia corporativa, riesgos y efectos financieros fueron ponderados y se llevaron al eje X, y los impactos sobre los grupos de interés se llevaron al eje Y, donde se obtuvieron nueve temas materiales presentados en la Matriz de doble materialidad.

Finalmente, para completar el análisis de doble materialidad, se realizó una matriz con los potenciales riesgos y oportunidades (materialidad financiera) y los impactos positivos y negativos (materialidad de impacto) de cada uno de los nueve (9) asuntos materiales priorizados.

Temas materiales

Contenido GRI 3-2

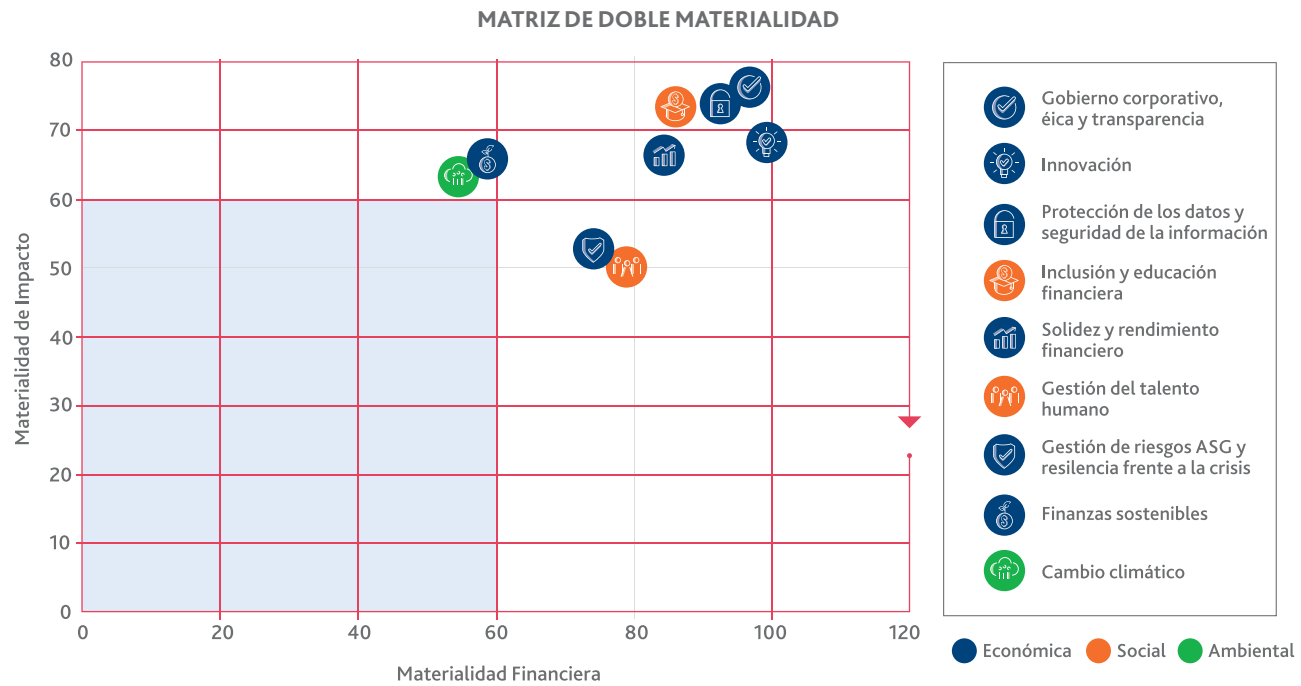
Como resultado del ejercicio de doble materialidad realizado en 2023, Serfinanza obtuvo nueve (9) asuntos relevantes:

- Gobierno corporativo, Ética y Transparencia: acciones encaminadas a mantener una estructura de gobierno que garantiza el cumplimiento, la toma de decisiones informadas, transparentes e inclusivas y que promueven la integridad corporativa.
- Innovación: soluciones innovadoras que fortalecen los procesos internos de la Entidad y facilitan el desarrollo de productos y servicios, y canales de atención; teniendo en cuenta siempre los impactos sociales y ambientales.
- Protección de los Datos y Seguridad de la Información: acciones enfocadas a desarrollar mecanismos y aprovechar soluciones tecnológicas que permiten promover la ciberseguridad de la compañía y reducir la vulnerabilidad a ciberataques a nuestros clientes y demás partes interesadas.
- Inclusión y Educación Financiera: programas para implementar nuevas soluciones financieras con procesos de educación que fomentan tanto la inclusión de todas las personas al sistema bancario como la toma acertada de decisiones financieras de los clientes.
- Solidez y Rendimiento Financiero: estrategias que contribuyen a posicionar el Banco a nivel nacional,

atrayendo nuevos clientes gracias a integración de aspectos ASG.

- Gestión del Talento Humano: estrategia de relacionamiento con colaboradores, basada en una comunicación de doble vía y buenas prácticas de retención del talento, tales como, programas de bienestar laboral, compensación, salud y seguridad en el trabajo y diversidad entre otros aspectos relevantes.
- Gestión de Riesgos ASG y resiliencia frente a la crisis: mecanismos y procedimientos de gestión e identificación de oportunidades de mitigación de riesgos, incorporando aspectos (ASG) y de gestión, mediante la creación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- Finanzas Sostenibles: productos y servicios enfocados a promover los aspectos ASG que generen un impacto positivo para el bienestar de las comunidades, alineado a los compromisos y ejes de acción de los clientes y de la compañía.
- Cambio Climático: acciones orientadas a identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos, estableciendo estrategias de mitigación, prevención de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y adaptación al cambio climático.





Riesgos, oportunidades e impactos de los asuntos materiales

Contenido GRI 3-3

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

| | | |
|-------------------------|------------------|---|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la visibilidad de la empresa frente a los grupos de interés dado a la inclusión de los factores ASG en el core de negocio. • Generación del sentido de pertenencia al interior de la Entidad, gracias a la cultura de ética. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de credibilidad de los colaboradores, clientes y otras partes interesadas debido a la falta de una cultura de cumplimiento que se vería reflejado en un aumento de la rotación y pérdida de clientes. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pago de multas y sanciones por incumplimiento en el marco regulatorio. • Pérdida de la calificación de riesgo de la Entidad. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los procesos y productividad en las actividades gracias a la cultura de cumplimiento y claridad en los procesos de gobernanza definidos. • Mejoras en el rendimiento económico debido a la inclusión de factores ASG en las decisiones estratégicas. |

INNOVACIÓN

| | | |
|-------------------------|------------------|---|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Contribución a los objetivos del país en cuanto la conectividad y el acceso a servicios financieros a comunidades vulnerables por el desarrollo de soluciones innovadoras. • Mejora de la visibilidad frente a los grupos de interés, en especial clientes e inversionistas, gracias a la sencillez y agilidad de los productos y servicios financieros y su operatividad. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes e inversionistas que buscan soluciones y productos de fácil acceso y gestión. • Desgaste comercial y operativo en las capacitaciones a las personas con poca adaptabilidad a las herramientas innovadoras. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de participación de mercado y/o disminución en el crecimiento por contar con herramientas digitales obsoletas y poco amigables con los clientes. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la conectividad y rapidez en la gestión de las operaciones diarias resultado de la inclusión de herramientas tecnológicas. |

PROTECCIÓN DE LOS DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

| | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el sector como una entidad que controla y prioriza la gestión de datos y la seguridad de la información. • Aumento del acceso a servicios y productos financieros por medio de plataformas tecnológicas seguras e innovadoras que atrae a nuevos y más clientes. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Filtraciones de los datos personales de clientes e inversionistas. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de activos tangibles o intangibles dado a el incremento de los ciberataques que las entidades financieras. • Pérdida de información sensible de clientes que disminuyen la reputación y podrían generar afectaciones legales y económicas. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la credibilidad y confianza, debido a los altos estándares en los procedimientos internos para la gestión de la información de sus partes de interesadas. |

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

| | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la calidad de vida de nuevos clientes que tendrían acceso a un producto financiero. • Apoyo a las familias en la toma de decisiones consientes y estratégicas mejorando su estabilidad y salud financiera. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de credibilidad de los clientes e inversionistas y otras partes interesadas que priorizan la inclusión y la educación financiera como un pilar en las decisiones de negocio. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de nichos de negocio e ingresos por no contar con productos y servicios inclusivos, como las Pyme, banca de género o población vulnerable. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Aporte a los objetivos del país de bancarización y educación financiera a la población de bajos recursos. • Posicionamiento en el sector como una entidad pionera que educa e incluye a sus partes interesadas. |

SOLIDEZ Y RENDIMIENTO FINANCIERO

| | | |
|-------------------------|------------------|---|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Aporte a la transición económica como una entidad resiliente, innovadora e inclusiva que crece financieramente incorporando factores ASG. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Afectación a los grupos de interés por un desempeño que no cumpla con las expectativas. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de confianza de los inversionistas por la falta de capacidad de gestión de los indicadores y solidez financiera. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de calificaciones internacionales positivas por el buen uso de fondos y recursos hacia mejoras productivas, tecnológicas, sociales y ambientales. |

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

| | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el sector como una entidad que promociona el crecimiento profesional y personal de los colaboradores. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida del sentido de pertenencia por parte de los colaboradores. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Altos costos por procesos de contratación debido a la alta rotación del personal y capacitación de personal nuevo. • Pérdidas operativas debido a la falta de sinergia entre los procesos operativos. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de los procesos operativos que genera mejoras en el rendimiento del negocio gracias a la buena comunicación y motivación de los colaboradores. |

GESTIÓN DE RIESGOS ASG Y RESILIENCIA FRENTE A LA CRISIS

| | | |
|-------------------------|------------------|---|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el sector gracias a ser impulsores de una economía resiliente y por tener en cuenta riesgos ASG en la toma de decisiones estratégicas. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de posicionamiento de la entidad y pérdida de confianza frente a los grupos de interés al no incluir los riesgos ASG en las decisiones estratégicas. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas económicas dado a la falta de acciones de adaptación frente a eventos que generan crisis y se salen del control de la entidad. • Pérdida de clientes e inversionistas que evalúan a la compañía con acciones de gestión de riesgos ASG. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de nuevos productos y/o servicios que tienen en cuenta los riesgos ASG. • Solidez financiera en tiempos de crisis gracias a la adaptabilidad y preparación de la entidad. |

FINANZAS SOSTENIBLES

| | | |
|-------------------------|------------------|---|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Contribución a los objetivos del país en cuanto a la inclusión de las finanzas sostenibles y una economía resiliente y adaptativa. • Generación de acceso a servicios financieros a proyectos que apoyan el desarrollo sociales y ambientales. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Afectación al ambiente y la sociedad por no tener en cuenta los impactos sociales y ambientales de los productos financieros. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes que buscan productos o financiamiento para proyectos sostenibles, tanto sociales como ambientales. • Pérdidas operativas a largo plazo por no integrar las finanzas sostenibles dentro del core de negocio. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el sector y frente a clientes e inversionistas, que buscan productos financieros sostenibles como estrategias de crear valor a largo plazo. |

CAMBIO CLIMÁTICO

| | | |
|-------------------------|------------------|--|
| Materialidad de impacto | Impacto positivo | <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de los recursos debido a la disminución de los consumos de energía, agua y generación de residuos, lo que genera bienestar social y ambiental en la reducción de la presión sobre los recursos naturales. |
| | Impacto negativo | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la presión de los recursos naturales generando la falta del recurso energético e hídrico y comunidades aledañas a la entidad y sus clientes. |
| Materialidad Financiera | Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Exposición de la cartera a los riesgos físicos y de transición del cambio climático, generando pérdidas económicas por el impago de créditos. |
| | Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • Atracción de nuevos clientes e inversionistas que buscan generar relaciones comerciales con entidades que tienen programas de transición energética y la economía circular. |

Derechos Humanos

Contenido GRI 2-23

Como parte del compromiso de la Entidad con el respeto y promoción de los derechos humanos, en 2023 lanzamos la política de Diversidad, Equidad e Inclusión, una declaración sobre como Serfinanza desarrolla sus actividades con integridad y respetando los derechos de las personas, bajo un modelo de relacionamiento con sus clientes, colaboradores y demás grupos de interés fundamentado en la honestidad, solidaridad, transparencia y servicio.

El compromiso de Serfinanza de respetar la Diversidad, Equidad e Inclusión es coherente con su forma de hacer negocios, tal y como se refleja en su Código de Ética y Conducta y otras políticas y directrices corporativas.



Cadena de Suministro Sostenible

Contenido GRI 204-1

La gestión de la cadena de suministro se fortaleció con la creación e implementación de la política de compras sostenibles que incorporan al proceso de adquisición de bienes y servicios criterios de sostenibilidad, permitiendo al Banco tomar decisiones conscientes, basadas en la incidencia que las compras puedan tener en los impactos ambientales, sociales y económicos de la operación.

La política establece los siguientes principios de actuación:

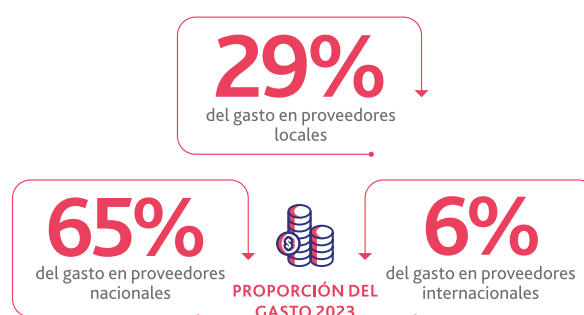
- Garantizar que no se realice contratación y adquisición de servicios y productos con aquellos proveedores que hayan tenido sanciones o procesos por incumplimientos relacionados con derechos humanos, de seguridad y salud en el trabajo, ambiental, laboral, legal, o fiscal.
- Los bienes y servicios se adquirirán cumpliendo con aspectos económicos y considerando sus repercusiones y/o impacto medioambiental, sociedad, empleados, clientes y demás grupos de interés.
- Propender por la eficiencia en la utilización de los recursos, reduciéndolos, reutilizándolos y reciclándolos cuando sea posible, minimizando la necesidad de adquisición de bienes y de contratación de servicios.
- Planificar la adquisición de bienes y servicios como una herramienta que contribuye al desarrollo sostenible.

Entre las principales actividades realizadas en 2023 se destaca el análisis de las características sostenibles de los productos de aseo, cafetería e insumos de oficina que adquiere la Entidad con el objetivo de

identificar diferentes opciones de productos que se ajusten a los lineamientos de la política.

Para el Banco es esencial contribuir con el desarrollo de la región caribe, por eso apuesta por la industria local. En 2023 el 29% de los proveedores fueron locales.

Banco Serfinanza tiene implementadas políticas, procesos y procedimientos para la administración de los riesgos derivados de la tercerización de servicios. Estos son gestionados desde el proceso selección de terceros y contemplan la ejecución evaluaciones de experiencia y trayectoria en el mercado, la revisión de su filosofía corporativa, el análisis comparativo de costos y tarifas, la evaluación del nivel de cumplimiento normativo y el estado de madurez de su sistema de control interno en materia de seguridad de la información, continuidad del negocio y gestión de riesgo operacional. Además, la Entidad realiza un proceso de seguimiento continuo durante la vigencia del vínculo, que evalúa la eficiencia al cumplir los niveles de acuerdo de servicio, adecuados niveles de disponibilidad y la gestión adecuada de eventos de riesgo. Para el 2024 se implementarán criterios ASG en los procesos de selección de terceros.



*Se entiende como proveedores locales, empresas cuyo domicilio principal se encuentra ubicado en alguno de los siete departamentos de la Región Caribe.

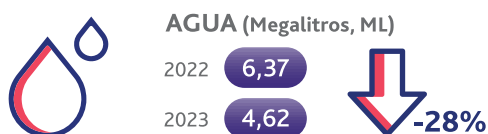
Gestión Ambiental

Contenido GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 303-5

Comprometido con minimizar el impacto ambiental de la operación a partir del uso eficiente de los recursos y materiales, y los objetivos definidos en la estrategia de sostenibilidad, la gestión de Serfinanza en esta materia se basa en la eco eficiencia y transformación digital de los procesos.

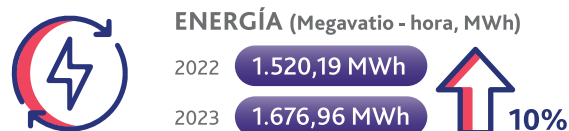
Buscando generar conciencia en los empleados, se diseñó el programa de Eco Eficiencia Ambiental que tiene cuatro frentes de acción: uso eficiente del Agua, Energía y Materiales; y la disminución de las Emisiones de Dióxido de Carbono.

Unidos por el Agua: mensualmente se monitorea el consumo de agua en las diferentes sedes del Banco a nivel nacional para identificar variaciones en los patrones de consumos y tomar medidas correctivas inmediatas en caso de ser necesarias. Adicionalmente en 2023 se inició el plan de remodelación de los baños del edificio principal de barranquilla, instalando equipos hidrosanitarios ahorradores de agua. En 2024 se continuará con las obras.



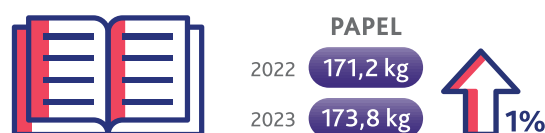
Red de Energía Eficiente: entendiéndose que la mayor fuente de consumo de energía y emisiones de dióxido de carbono de la operación es el uso de aires acondicionados, se ejecutó el plan de mantenimiento preventivo a todos los aires acondicionados a nivel nacional y realizó un diagnóstico en la sede principal para establecer la eficiencia actual de los aparatos; considerando los resultados, en 2024 se cambiarán las máquinas identificadas como ineficientes.

Estas acciones se complementan con el monitoreo mensual del consumo de energía a nivel nacional.



Operación CERO Papel: la gestión documental del banco ha permitido optimizar los procesos para las áreas de Operaciones bancarias, emisión y distribución de tarjetas con la "Semiautomatización de flujos" presentando una eliminación de consumo de 5.425 hojas e impresiones y 135 envíos de mensajería bimensuales.

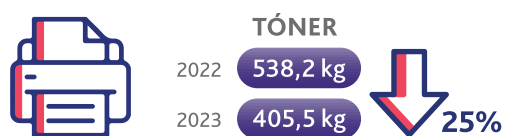
Adicionalmente, como parte de la estrategia de digitalización, entre el 2019 y 2023 el envío de extractos físicos disminuyó 68%. A cierre de 2023, el 89% de los extractos se enviaron de forma digital.



Residuos 3R: conscientes del impacto ambiental que tiene la producción de las tarjetas en PVC tradicional, a partir de abril de 2023 emitimos tarjetas en PVC reciclado al 85%, lo que nos llevó a emitir el 48% de las 327.068 tarjetas, emitidas durante el año; contribuyendo a disminuir la producción de desechos industriales.

Para reforzar nuestra estrategia de sostenibilidad, en 2024 emitiremos las tarjetas con PVC 100% reciclado, que contarán con la certificación UL de la naturaleza reciclada de los materiales y la certificación CEC de Mastercard.

Por otra parte, todos los tóneres que se utilizan en la Entidad son recargables, disminuyendo así la generación de residuos.



PERSPECTIVAS PARA EL 2024

La economía colombiana continuará experimentando un proceso de ajuste durante el 2024, con una tendencia bajista de la Inflación en torno al 5% que permita una consecuente disminución de las tasas de interés de política monetaria del Banco de la Republica que podrían reflejar un mejor dinamismo de la economía en el segundo semestre del año, motivado adicionalmente por la inversión. Las exportaciones, dominadas por el petróleo, seguirán siendo moderadas por la debilidad de la economía mundial y de la inversión en la producción.

Lo anterior permitirá reducir la presión sobre la carga financiera que hoy afecta a los hogares tanto de ingresos bajos y medios que componen gran parte del mercado objetivo del Banco, sin embargo factores de índole climático que ya están presentes como el "Fenómeno del niño" y el debilitamiento de los índices de confianza empresarial e industrial en el país podrían ser factores que afecten el crecimiento y normal desarrollo de la actividad empresarial de país en especial en sectores y regiones específicas de la economía.

PLANES 2024

El objetivo del Plan Estratégico se definió con base en el reto de desarrollar la capacidad de adaptación para cumplir con los presupuestos esperados teniendo en cuenta el entorno macroeconómico, las proyecciones de crecimiento y los retos al interior del Banco durante el año. Por lo anterior, se definió darle continuidad a lo establecido en el año anterior con base en los tres (3) pilares de Servicio, Eficiencia y Rentabilidad, con un especial énfasis en cuatro (4) P's: P&G, Persistencia, Procesos y Personas.

Dentro de las principales estrategias de las 4 P'S tenemos:

1. P&G: focalizar los esfuerzos en el margen financiero y las utilidades.

- Revisión de la estrategia de la red de oficinas y puntos de atención.
- Clasificación y revisión de proyectos para focalizar los esfuerzos en los estratégicos.
- Definición de scorings alternativos para originación.
- Definición de beneficios de primera compra por temporadas.
- Medición mensual del CPC (costo por cuenta).
- Incrementar los convenios de factoring a través de las nuevas plataformas de negociación de facturas.
- Dar continuidad a la estrategia de marketing digital para la creación de Nuevos productos y servicios a través de canales digitales.
- Realizar la emisión de bonos ordinarios y/o sociales, según condiciones de mercado.
- Continuar la dinámica de generar alianzas con terceros para dinamizar los descuentos y atender nuevos ecosistemas.
- Finalizar el proyecto de Gestión Documental para incentivar la reducción de papel y lograr eficiencias en los procesos.
- Mantener la dinámica de compra de cartera de Libranza.
- Incentivar el crecimiento de la cartera bruta.

2. Persistencia: concentrar esfuerzos en retención y fidelización de clientes.

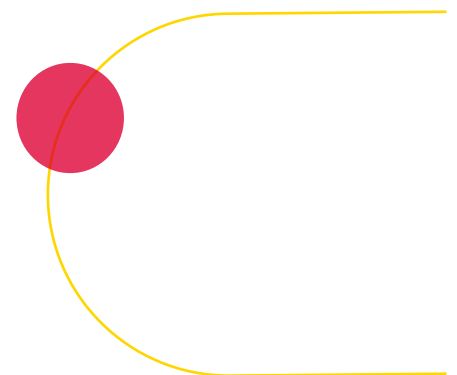
- Enrutar más clientes a canales no presenciales y opciones de autogestión.
- Desarrollar piloto de Servicio preferencial centralizado.
- Incorporar nuevas herramientas de validación de identidad para agilizar procesos.
- Crear canales virtuales que permitan atender a clientes de forma remota para procesos y requerimientos de mayor complejidad y que requieran de asesoría personal (web chat, video chat).
- Robustecer plataformas digitales y habilitar nuevas soluciones para que los clientes actúen de forma segura y ágil, buscando mejorar la experiencia del usuario.
- Fortalecer el esquema de gerenciamiento en ambos segmentos.
- Crear propuestas de valor diferenciadas para los segmentos de clientes a través de la analítica de datos internos y externos.
- Implementar el "customer journey" para cada uno de los segmentos, incluyendo el proceso de comunicaciones masivas.
- Lanzar el nuevo sistema Checking para el manejo de peticiones, quejas y reclamos.

3. Procesos: estandarizados y eficientes.

- Revisión y optimización de los diez (10) principales procesos del Banco.
- Mapeo de procesos internos para optimización de procesos por área.
- Definición de KPI's (Key Performance Indicators) para tener indicadores compartidos entre las áreas.
- Digitalización y simplificación de las principales jornadas de clientes y procesos operativos asociados a los productos actuales.
- Medición mensual de Experiencia del Cliente por Canal.
- Revisión y definición de metodología única de proyectos.
- Garantizar el ciclo completo de innovación de los proyectos digitales en curso permitiendo establecer una cultura ágil en cada equipo de trabajo.
- Construir un modelo de datos robusto para el manejo de información interna y externa, apalancándose de plataformas de datos de última generación para habilitar las capacidades de analíticas avanzadas.

4. Personas: Convertir a Serfinanza en el mejor lugar para trabajar.

- Continuar con el desarrollo del programa Misión SER.
- Revisar los KPI's para áreas claves de colocación de TCO para incentivar la primera compra.
- Darle continuidad al programa Ponte en Modo Servicio.
- Continuar con la implementación de soluciones en primer nivel.
- Generar conocimiento y trabajar en la cultura de sostenibilidad en la totalidad de los colaboradores.
- Continuar con la campaña Gestores de Riesgo para todos los colaboradores.
- Capacitación y entrenamiento permanente para asesorar de manera integral a los clientes en el portafolio, a través de la Escuela de Formación.





CUMPLIMIENTO

Contenido GRI 2-27

De acuerdo con las normas legales propias de este informe es importante mencionar que las operaciones que el Banco celebre con sus partes relacionadas se realizan atendiendo a criterios objetivos, en condiciones de mercado y bajo los mismos términos con los que la Entidad realiza operaciones con terceros no relacionados.

Igualmente, no vulneran, en ningún caso, la igualdad de trato entre los accionistas y se hacen siempre en interés de la Entidad. El detalle de los mecanismos que utiliza el Banco para realizar operaciones con los vinculados se encuentra detallado en el Código de Buen Gobierno, donde se establecen las normas aplicables a las operaciones realizadas entre vinculados y/o relacionados con el Banco en especial los medios y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de estas operaciones dentro del marco del sistema de Gobierno Corporativo de la entidad y garantizar la mayor transparencia en la celebración de estas operaciones y la adecuada divulgación de información a los Grupos de Interés.

El Banco dio cumplimiento a las normas legales sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la Sociedad, de acuerdo con la ley 603 de julio 27 del año 2000 y el reporte sobre el cumplimiento de lo indicado en el subnumeral 2.3.3.1.19., del Capítulo I Título II de la Parte I C.E. 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Administración del Banco controló el cumplimiento de la Parte I Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas, Título II Prestación de los servicios financieros, Capítulo I: canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros de la Circular Básica Jurídica (C.E 029 de 2014).

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, manifestó que, durante la vigencia del año 2023, la entidad no restringió la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores y contratistas.

De otra parte, manifiesto que la entidad es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución, liquidación o cualquier medida cautelar de las contempladas en los Estatutos Sociales y/o en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. El Banco también ha cumplido con las disposiciones estatutarias relativas a su funcionamiento y operación, y las actuaciones de sus órganos de gobierno se han desarrollado con sujeción al marco estatutario, ha observado las disposiciones legales que le son aplicables, y sus operaciones se han realizado cumpliendo el entorno normativo propio de su actividad, contando con las autorizaciones para operar normalmente y sin restricciones.

En cumplimiento de los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, el Representante Legal de Banco Serfinanza certifica que los estados financieros que se pondrán a disposición del público y Organismos de vigilancia y control no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial. De igual manera manifiesta que ejerció la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera. Para esto se apoyó efectivamente en sistemas de administración, control y seguimiento a los diferentes riesgos a que está expuesta la entidad, lo que asegura que la información que se transmite a los diferentes entes de vigilancia y control es adecuada.

Se informa que el Banco Serfinanza ha pagado oportunamente los aportes al sistema de seguridad social, fondos de pensiones y sistemas de riesgos profesionales de acuerdo a lo establecido por la ley 100 de 1993.

Los estados financieros del Banco se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) publicadas en español hasta el año 2018 sin incluir la NIIF 17 de Contratos de Seguros; y otras disposiciones legales definidas por las entidades de vigilancia que pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

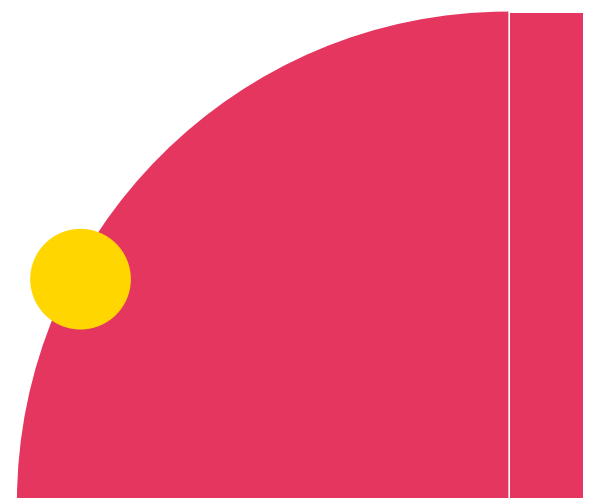
El Banco aplica a los presentes estados financieros la siguiente excepción contemplada en el Título 4 Regímenes especiales del Capítulo 1 del Decreto 2420 de 2015:

- La NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro y, la clasificación y la valoración de las inversiones, para estos casos continúa aplicando lo requerido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superfinanciera.
- La provisión de BRDP se realiza de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 3 de la Circular Básica Contable y Financiera, lo anterior de acuerdo a lo indicado en la circular externa 036 de 2014 emitidas por la Superfinanciera.

Después del cierre correspondiente al ejercicio del año 2023, no han acontecido situaciones de importancia que merezcan revelación o que afecten los resultados de la entidad, pues con posterioridad a dicho cierre la entidad ha operado en condiciones normales.

Forman parte integral de este Informe de Gestión, el Informe de Junta Directiva y Representante Legal para los efectos del numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, el Informe de Gobierno Corporativo, el Informe Especial del artículo 29 de la Ley 222 de 1995 y el Informe del Comité de Auditoría.

En mi calidad de representante legal manifiesto, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre Gobierno Corporativo, que en la entidad se encuentran establecido y se mantienen adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera. Existen procedimientos de control y revelación con el fin de que a los accionistas y al público en general, dicha información les sea presentada en forma adecuada.



ANEXOS

Anexo 1. Certificación del Representante Legal

El suscrito representante legal de Banco Serfinanza en cumplimiento del numeral 7.4.3.2.7 de la Parte 3 Título V Capítulo I de la Circular Externa 012 de 2022 y el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, certifica, que la información registrada en el informe integrado periódico de fin de ejercicio comprende todos los aspectos materiales del negocio, que las operaciones del Banco se ejecutan y se registran de manera razonable y la elaboración de los estados financieros y sus notas aclaratorias con corte a diciembre 31 de 2023 se realizaron de conformidad a las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia y se presentaron a la Junta Directiva y a la Asamblea de accionistas de manera clara y oportuna.

Para dar cumplimiento a lo anterior y establecer un sistema de control interno adecuado, el Banco ha definido procesos de gobierno, gestión de riesgo y control interrelacionados entre sí que aseguran un correcto desempeño de las actividades del Banco y que se soportan en el modelo de las tres líneas cuyos roles y responsabilidades se encuentran claramente establecidos en la estructura corporativa, permitiéndonos asegurar

que la información financiera y no financiera que se revela a los diferentes grupos de interés se realiza en condiciones de seguridad, veracidad, confiabilidad y bajo el marco normativo aplicable.

Desde la segunda línea se realizan pruebas para garantizar el correcto diseño y eficacia operativa de los controles asociados a las actividades significativas del banco y la tercera línea brinda un aseguramiento independiente sobre los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control mediante un enfoque basado en riesgos soportado en la definición de su plan anual de auditoría, el cual es dinámico y responde a los cambios que se puedan presentar en materia de riesgos y en general del entorno del negocio.



GIAN PIERO CELIA MARTÍNEZ APARICIO
Representante Legal
Banco Serfinanza.

Anexo. 2 Glosario

- **ALCO:** Comité para la gestión de Activos y pasivos.
- **Cartera Vencida:** Cartera mayor a 30 días de mora.
- **Coficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN):** Fondeo Estable Disponible (FED) entre Fondeo Estable Requerido (FER).
- **DTF:** Promedio ponderado de las tasas efectivas de captación de los CDT a 90 días.
- **FICs:** Fondo de Inversión Colectiva.
- **Financiación del terrorismo:** Es el conjunto de actividades encaminadas a canalizar recursos lícitos o ilícitos para promover, sufragar o patrocinar individuos, grupos o actividades terroristas.
- **Indicador de Calidad de Cartera por Vencimiento:** Cartera vencida entre Cartera bruta.
- **Indicador de Cobertura de Cartera por Vencimiento:** Saldo provisiones entre Cartera vencida.
- **Indicador de Tenencia de Productos (IVC):** Cantidad de productos entre Cantidad de clientes.
- **Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL):** Fondo de activos líquidos entre los Requerimientos de Liquidez.
- **IBR:** Indicador bancario de referencia.
- **IPC:** Índices de precios al consumidor.
- **Lavado de activos:** Es el conjunto de actividades encaminadas a ocultar el origen ilícito o a dar apariencia de legalidad a recursos obtenidos producto de la ejecución de actividades ilícitas
- **Margen Financiero Bruto:** corresponde a la diferencia entre Ingresos Operacionales y Gastos Operacionales, sobre los Ingresos Operacionales.
- **PEP:** Es una persona expuesta políticamente por las funciones públicas destacadas que desempeña a nivel nacional o en otro país.
- **Pharming:** Es una modalidad de estafa en la que el atacante instala código malicioso en una computadora, dispositivo móvil o servido.
- **PWC:** PriceWaterhouseCoopers firma de servicios de auditoría, impuestos y consultoría de negocios, entre otros.
- **Rentabilidad del Patrimonio (ROE):** Corresponde a la relación entre utilidad neta y el patrimonio.
- **Rentabilidad sobre los Activos (ROA):** Corresponde a la relación entre la utilidad neta y el activo.
- **SARLAFT:** Sistema de Administración de riesgo de Lavados de activos y financiación del terrorismo.
- **Segmentación:** proceso por el que se separan elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación).
- **Smishing:** Modalidad de fraude donde usan mensajes de texto para redireccionar a sitios web falsos donde extraen información confidencial.
- **SMMLV:** Salario mínimo mensual legal vigente.
- **Solvencia Total:** Corresponde a la relación entre el Patrimonio Técnico y los Activos ponderados por riesgo, más (+) 100/9 del Riesgo Mercado, más (+) 100/9 del Riesgo Operacional.
- **Tarjetas Activas:** Tarjetas con saldo.
- **Tarjetas Vigentes:** Son aquellas tarjetas que, a la fecha del reporte, están en poder del tarjetahabiente y le permiten realizar transacciones.
- **TCO:** Tarjeta de Crédito Olímpica.
- **TDA:** Títulos de Desarrollo Agropecuario.
- **TRM:** Tasa Representativa del Mercado.
- **UIAF:** Unidad de Información y Análisis Financiero de Colombia.
- **VER:** Valor en riesgo.
- **Vishing:** Modalidad de estafa que usa técnicas de "ingeniería social" para engañar a las personas y conseguir información personal para acceder a las cuentas.

Anexo 3. Índice de Contenidos GRI

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA |
|---|---|--|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-1 Detalles organizacionales | Banco Serfinanza S.A. Calle 72 # 54 -35 Barranquilla, Colombia |
| | 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | Banco Serfinanza S.A. |
| | 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 1 de enero a 31 de diciembre de 2023. Periodicidad anual |
| | 2-4 Actualización de la información | No aplica |
| | 2-5 Verificación externa | El informe de gestión y sostenibilidad 2023 no contó con verificación externa. El contenido del informe fue aprobado por la Junta Directiva. |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. | Gestión Estratégica |
| | 2-7 Empleados | Gestión del Talento Humano / Nuestro Talento Humano en cifras |
| | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | Gobierno Corporativo / Estructura de Gobierno |
| | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno | Gobierno Corporativo / Elección de los miembros de la Junta Directiva |
| | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | Gobierno Corporativo / Elección de los miembros de la Junta Directiva |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | Gobierno Corporativo / Junta Directiva |
| | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | Gobierno Corporativo / Junta Directiva |
| | 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | El contenido del informe fue aprobado por la Junta Directiva. |
| | 2-15 Conflictos de interés | Ética y Transparencia / Mecanismos de Denuncias de Irregularidades y Preocupaciones Éticas |
| | 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | En 2023 un miembro de Junta participó en el Programa de Certificación ASG para miembros de Juntas Directivas desarrollado por el IFC. |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA |
|---|---|--|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Gobierno Corporativo / Proceso de Evaluación de la Junta Directiva |
| | 2-19 Políticas de remuneración | Gobierno Corporativo / Remuneración de la Junta Directiva |
| | 2-20 Proceso para determinar la remuneración | Gobierno Corporativo / Remuneración de la Junta Directiva |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | Estrategia de Sostenibilidad |
| | 2-23 Compromisos y políticas | Estrategia de Sostenibilidad |
| | 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas | Estrategia de Sostenibilidad |
| | 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos | Estrategia de Sostenibilidad |
| | 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | Ética y Transparencia / Mecanismos de Denuncias de Irregularidades y Preocupaciones Éticas |
| | 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas | Cumplimiento |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | Banco Serfinanza se encuentra afiliado a: • Asobancaria, Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia. • Colombia Fintech, Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera • ProBarranquilla • Cámara de Comercio de Barranquilla • Amcham Barranquilla, Cámara de Comercio Colombo Americana Amcham Barranquilla & Atlántico |
| 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Estrategia de Sostenibilidad / Relacionamento con Grupos de Interés | |
| 2-30 Convenios de negociación colectiva | Banco Serfinanza no cuenta con convenio colectivo | |
| GRI 3: Divulgaciones sobre temas materiales 2021 | 3-1 Proceso para determinar los temas materiales | Gestión Sostenible / Análisis de Materialidad |
| | 3-2 Lista de temas materiales | Gestión Sostenible / Temas Materiales |
| | 3-3 Gestión de temas materiales | Gestión sostenible / Riegos, Oportunidades e Impactos de los Asuntos Materiales |

| ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA |
|--|---|--|
| GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido 2016 | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Anexos Estados Financieros |
| GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016 | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | Cadena de Suministro Sostenible |
| GRI 301: Materiales 2016 | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | Gestión Ambiental |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | Gestión Ambiental. El consumo total de energía de la red es: 1.676.955,95 kWh. La conversión del consumo de Megavatio-hora (MWh) = 1000 kWh. Fuente: https://www.convertir-unidades.info/Convertir+Kilovatio-hora+en+Megavatio-hora.php |
| GRI 303: Agua y efluentes 2018 | 303-5 Consumo de agua | Gestión Ambiental Para la operación de las instalaciones del Banco, la fuente es el acueducto, por lo tanto, no se cuenta con el detalle del consumo por zonas de estrés hídrico. El método de conversión del volumen de agua consumido se realiza calculando la equivalencia entre la cantidad de m3 en megalitros, 1000m3 corresponden a 1 megalitro. Fuente: https://www.alltheunits.com/es/volumen/metros-cubicos/megalitros |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | Gestión del Talento Humano / Bien-Estar |
| | 401-3 Permiso parental | Gestión del Talento Humano / Licencias de Maternidad y Paternidad |
| GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018 | 403-9 Accidentes relacionados con el trabajo | Gestión del Talento Humano / Salud y Seguridad para Nuestros Colaboradores |
| | 403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo | Gestión del Talento Humano / Salud y Seguridad para Nuestros Colaboradores |
| GRI 404: Formación y educación 2016 | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | Gestión del Talento Humano / Fortaleciendo los Conocimientos de Nuestros Colaboradores |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera | Gestión del Talento Humano / Evaluación de Desempeño |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados | Gestión del Talento Humano / Nuestro Talento Humano en Cifras |

Anexo 4. Índice Sustainability Accounting Standards Board - SASB

Bancos comerciales

| ESTÁNDAR SASB | | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA | | |
|---|--|---|--|--------------------------------------|-------------------------------|
| Seguridad de la información | FN-CB-230a.2 | Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjeta: fraude con ausencia de tarjeta, fraude con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude | Fraudes con ausencia de tarjeta: 54% Fraude con presencia de tarjeta: 3% Otros tipos de fraude: 43% | | |
| | FN-CB-240a.1 | (1) Número y (2) monto de los préstamos aprobados para programas destinados a promover a las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad (PYMES) | PYMES: 4.413 préstamos aprobados por monto de \$820.664 millones. Línea CREO: 30 préstamos aprobados por monto de \$32 millones | | |
| Generación de inclusión capacidad financieras | FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) monto de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad | | Vencidos 2023 Mora>30 días<90días | Improductiva Mora>a 90días |
| | | | Número de créditos | 73 | 103 |
| | | | Monto(millones de pesos) | 4.556 | 7.078 |
| FN-CB-240a.3 | Número de cuentas de ahorro gratis proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados | Gestión Estratégica / Cuentas de Ahorro y Plan de Ahorro | | | |
| Ética empresarial | FN-CB-510a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera | Durante 2023 no se registraron pérdidas monetarias derivadas de procesos judiciales, relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. | | |
| | FN-CB-510a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades | Ética y Transparencia / Mecanismos de Denuncias de Irregularidades y Preocupaciones Éticas. | | |

Financiación de consumo

| ESTÁNDAR SASB | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA |
|----------------------------|--|--|
| Privacidad del cliente | FN-CF -220a.1 Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios | Gestión Integral del Riesgo / Seguridad de la Información y Ciberseguridad. El Banco recopila y usa información personal solo para los fines establecidos en sus políticas de privacidad. Serfinanza no vende información personal. |
| | FN-CF -220a.2 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente | Durante el año 2023, Banco Serfinanza no recibió ninguna sanción económica con temas relacionados con la protección de datos personales por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y ninguna otra entidad. |
| Prácticas de Venta | FN-CF -270a.2 Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660 | No Aplica. La puntuación FICO se estable de acuerdo con las leyes y reglamentos de Estados Unidos. En consecuencia, no se aplica bajo el sistema actual en Colombia. |
| | FN-CF -270a.3 (1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660 | No Aplica. La puntuación FICO se estable de acuerdo con las leyes y reglamentos de Estados Unidos. En consecuencia, no se aplica bajo el sistema actual en Colombia. |
| | FN-CF -270a.4 (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB | Gestión de Servicio al Cliente / Atención de Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos |
| | FN-CF -270a.5 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos | Durante el año 2023, Banco Serfinanza no presentó multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o por parte de otra entidad respecto a ventas o mantenimiento de producto. |
| Parámetros de la actividad | FN-CF -000.A Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago | Al cierre de diciembre 2023 se cuentan con 622.736 clientes únicos con 690.928 tarjetas de crédito. Banco Serfinanza no cuenta con tarjetas débito prepago |
| | FN-CF -000.B Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago | A cierre de diciembre de 2023, se alcanzó un total de 862.599 tarjetas de crédito vigentes. Banco Serfinanza no cuenta con tarjetas débito prepago |

Anexo 5. Estados Financieros



Informe del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros

A los señores miembros de la Asamblea de Accionistas de Banco Serfinanza S. A.

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Banco Serfinanza S. A., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Banco Serfinanza S.A. al 31 de diciembre de 2023 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia Financiera para la preparación de los estados financieros de las entidades financieras. Dichos estados financieros a su vez reflejan adecuadamente el impacto de los diferentes riesgos a que se ve expuesto el Banco en desarrollo de su actividad, medido de acuerdo con los sistemas de administración implementados.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría de Información Financiera Aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección de Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros de este informe.

Soy independiente de Banco Serfinanza S. A. de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA – por su sigla en inglés) junto con los requerimientos de ética que son aplicables a mi auditoría de los estados financieros en Colombia y he cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión de auditoría.

Asuntos clave de la auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según mi juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en mi auditoría de los estados financieros del año. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de mi opinión sobre éstos, y no expreso una opinión por separado sobre esos asuntos.

ASUNTO CLAVE DE LA AUDITORÍA

Pérdidas por deterioro de cartera de créditos bajo normativa del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC).

Según lo descrito en la Nota 8 de los estados financieros adjuntos, la provisión del Banco para pérdidas por riesgo de crédito representa el estimado de la Gerencia sobre las pérdidas crediticias esperadas sobre la cartera de créditos, que consta en mayor parte de créditos comerciales y de consumo. Al 31 de diciembre de 2023, el valor total de la cartera era de COP\$2.509.969 millones y la provisión para pérdidas por deterioro de créditos era de COP\$228.087 millones.

La Superintendencia Financiera de Colombia a través de modelos de referencia tiene regulada la definición de provisiones de cartera y ha establecido un sistema de administración de riesgo de crédito que contempla porcentajes mínimos a aplicar en probabilidades de incumplimiento por cada segmento de la cartera y porcentaje de pérdida dado el incumplimiento a considerar según el tipo de garantía. Los niveles de riesgo se definen principalmente con base en la altura de mora de los créditos. En consecuencia, los modelos de referencia bajo las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia tienen probabilidad moderada de error, puesto que se basan en criterios cuantitativos. Por el contrario, para los clientes donde el Banco identifica un nivel de riesgo de crédito mayor a los parámetros mínimos de mora establecidos en los modelos de referencia, principalmente en la cartera comercial, se realizan provisiones de acuerdo con los análisis de las variables cualitativas y cuantitativas, las cuales son definidas a través de una evaluación individual del cliente y donde interviene el juicio profesional, considerando otros factores de riesgo para cada deudor relacionados principalmente con su capacidad de pago y generación de flujos de caja para cubrir la deuda, que pueden incrementar la calificación de riesgo de crédito.

Las principales premisas para considerar la provisión por deterioro de cartera de créditos como un asunto clave de auditoría son: (i) la necesidad de un nivel de juicio importante por parte de la Gerencia para determinar los factores utilizados en sus análisis individuales de clientes, lo que a su vez conlleva un alto nivel de subjetividad para el auditor, (ii) la subjetividad en la evaluación de la evidencia de auditoría en relación con la pertinencia de los diferentes factores evaluados, (iii) el juicio para determinar las expectativas del valor razonable de las garantías, (iv) el involucramiento de recursos especializados para apoyar la evaluación de dicha evidencia de auditoría.

MODO EN EL QUE EL ASUNTO CLAVE SE HA TRATADO EN LA AUDITORÍA

Mi trabajo sobre la estimación de la provisión de cartera de créditos se ha centrado en el diseño y evaluación del control interno, realizando pruebas sobre los controles, así como en la realización de pruebas de detalle.

Respecto al control interno, me he centrado en el diseño, evaluación y operatividad de los controles de los siguientes procesos:

- Determinación de la morosidad de la cartera de créditos.
- Determinación de la calificación para la cartera comercial.
- La integridad y exactitud de los datos del sistema utilizados para el cálculo.

Adicionalmente, he realizado pruebas de detalle consistentes en:

- Evaluación de la cartera individual (cartera comercial) para los casos donde se identifique riesgo de crédito significativo acorde con los niveles de materialidad definidos, incluyendo la evaluación de la recuperabilidad de clientes así como la evaluación permanente de su capacidad de pago y la recuperabilidad de clientes reestructurados.
- Recálculo de los modelos de referencia de provisiones a través de pruebas asistidas por computador.
- Pruebas sobre recálculos de los días de mora e incumplimiento.
- Verificación de la adecuada segmentación de la cartera y las garantías.

En las pruebas descritas anteriormente no se han identificado diferencias, fuera de un rango razonable.

Otra información

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende el entorno macroeconómico mundial, el entorno macroeconómico colombiano, gestión estratégica, resultados del Negocio, gestión de servicio al cliente, gestión de tecnología e innovación, gestión integral del riesgo, gestión de Talento humano, gestión el entorno, gobierno corporativo, ética y transparencia, gestión sostenible, análisis de doble materialidad, derechos humanos, cadena de suministro sostenible, gestión ambiental, perspectivas para el 2024, planes 2024 y cumplimiento, que obtuvimos antes de la fecha de este informe de auditoría, pero no incluye los estados financieros, ni mis informes como Revisor Fiscal, ni el informe de gestión sobre el cual me pronuncio más adelante en la sección de "Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios" de acuerdo con los requerimientos definidos en el Artículo 38 de la Ley 222 de 1995. Mi opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre esta. En relación con mi auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una inconsistencia material entre la otra información y los estados financieros o el conocimiento que he obtenido en la auditoría o si parece que existe una incorrección material en la otra información por algún otro motivo. Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyo que existe una incorrección material en esta otra información, estoy obligado a informar de ello. No tengo nada que informar a este respecto.

Responsabilidades de la administración y de los encargados de la dirección del Banco sobre los estados financieros

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos, de acuerdo con las Normas de

Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia Financiera para la preparación de los estados financieros de las entidades financieras, y con las políticas de control interno y de administración de riesgos que la administración considere necesarias para que la preparación de estos estados financieros esté libre de error material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el principio de negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la administración tiene la intención de liquidar el Banco o de cesar sus operaciones, o bien que no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados de la dirección del Banco son responsables por la supervisión del proceso de reporte de información financiera del Banco.

Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de error material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas de Auditoría de Información Financiera Aceptadas en Colombia siempre detecte un error material cuando éste exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría de Información Financiera Aceptadas en Colombia, aplico mi juicio profesional y mantengo una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identifico y valoro los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error; diseño y aplico procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos; y obtengo evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalúo lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las correspondientes revelaciones efectuadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluyo sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha

de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden causar que el Banco deje de ser un negocio en marcha.

Evalúo la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunico a los encargados de la dirección del Banco, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifique en el transcurso de la auditoría.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables de la dirección del Banco, determiné las que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, los asuntos claves de la auditoría. He descrito estos asuntos en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente un asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determine que un asunto no se debería comunicar en mi informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios del interés público de la misma.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La administración también es responsable por el cumplimiento de aspectos regulatorios en Colombia relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión y el pago oportuno y adecuado de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi responsabilidad como

Revisor Fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir una

conclusión sobre su adecuado cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior, concluyo que:

a. La contabilidad del Banco durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable y las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

b. La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

c. Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores. Los administradores dejaron constancia en dicho informe de gestión, que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

d. La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de diciembre de 2023 el Banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

En cumplimiento de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los Numerales 1 y 3 del Artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de Banco Serfinanza S. A. se ajustan a los estatutos y a las órdenes y a las instrucciones de la Asamblea, si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder y sobre la efectividad de los controles del proceso de reporte financiero, emití un informe separado de fecha 8 de marzo de 2024.

Carolina González Rodríguez

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 73002-T

Designado por PricewaterhouseCoopers S. A. S.
8 de marzo de 2024.

Certificación del Presidente y Contador del Banco

A los señores miembros de la Junta Directiva de Banco Serfinanza S. A.

8 de marzo de 2024

Los suscritos Presidente y Contador de Banco Serfinanza S. A. certificamos que los estados financieros de la Compañía al 31 de diciembre 2023 y 2022, han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

a. Todos los activos y pasivos incorporados en los estados financieros existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se efectuaron durante los años terminados en esas fechas.

b. Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos en los estados financieros.

c. Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos indican probables compromisos económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo.

d. Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. El Banco la siguiente excepción contemplada en el Título 4 Regímenes especiales del Capítulo 1 del Decreto 2420 de 2015:

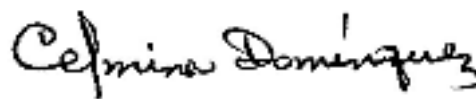
• La NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro y, la clasificación y la valoración de las inversiones, para estos casos continúa aplicando lo requerido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superfinanciera.

• La provisión de BRDP se realiza de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 3 de la Circular Básica Contable y Financiera, lo anterior de acuerdo a lo indicado en la circular externa 036 de 2014 emitidas por la Superfinanciera.

e. Todos los hechos económicos que afectan la Compañía han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.



Gian Piero Celia Martinez Aparicio
Representante Legal




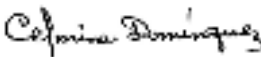
Celmina Dominguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 – T

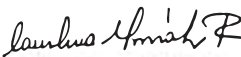
BANCO SERFINANZA S. A.
 ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2023 Y 31 DE DICIEMBRE 2022
 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

| | Notas | 31 de diciembre | |
|---|-------|----------------------|----------------------|
| | | 2023 | 2022 |
| Activos | | | |
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 6 | 513.660.627 | 316.735.204 |
| Instrumentos financieros | 7 | 76.927.404 | 53.753.001 |
| Cartera de créditos, intereses, otras cuentas por cobrar a clientes y Operaciones de leasing financiero, neta | 8 | 2.281.881.949 | 2.059.274.385 |
| Otras cuentas por cobrar, netas | 9 | 39.353.697 | 9.386.719 |
| Activos por impuestos corrientes | 10 | 76.119.001 | 29.598.353 |
| Otros activos no financieros | 11 | 25.162.354 | 21.858.417 |
| Propiedades y equipos | 12 | 39.409.170 | 32.287.736 |
| Propiedad, planta y equipo por derechos de uso | 13 | 817.087 | 972.988 |
| Activos no corrientes mantenidos para la venta | 14 | 5.507.162 | 10.238.221 |
| Activos intangibles | 15 | 25.728.232 | 18.616.527 |
| Total activos | | 3.084.566.683 | 2.552.519.551 |
| Pasivos | | | |
| Depósitos y exigibilidades | 16 | 2.250.927.665 | 1.577.340.825 |
| Bonos emitidos | 17 | 315.712.165 | 460.169.523 |
| Otros Pasivos financieros | 18 | 124.831.506 | 128.243.559 |
| Pasivos por arrendamientos | 19 | 870.941 | 1.041.180 |
| Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar | 20 | 28.900.034 | 32.659.027 |
| Beneficios a los empleados | 21 | 5.042.184 | 4.484.210 |
| Otros pasivos no financieros | 22 | 6.924.564 | 5.280.670 |
| Pasivo por impuestos diferidos, neto | 23 | 4.584.867 | 3.473.917 |
| Total pasivos | | 2.738.193.926 | 2.212.692.891 |
| Patrimonio de los accionistas | | | |
| Capital emitido | 24 | 135.103.974 | 135.103.974 |
| Reservas | | 96.486.104 | 66.236.481 |
| Prima en colocación de acciones | | 102.694.315 | 102.694.315 |
| Resultados del ejercicio | | 8.548.097 | 30.249.623 |
| Superávit por revaluación de activos | | 7.423.114 | 7.423.114 |
| Ajuste por convergencia NCIF | | (1.880.847) | (1.880.847) |
| Total del Patrimonio de los accionistas (Ver estado adjunto) | | 346.372.757 | 339.826.660 |
| Total de patrimonio de los accionistas y de los pasivos | | 3.084.566.683 | 2.552.519.551 |

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros


 Gian Piero Celia Martínez Aparicio
 Representante Legal


 Celmina Domínguez Barraza
 Contador
 Tarjeta Profesional No. 48283 – T


 Carolina González Rodríguez
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional No. 73002 – T
 Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
 (Ver informe adjunto)

BANCO SERFINANZA S. A.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

| | Notas | 2023 | 2022 |
|--|-------|----------------------|----------------------|
| Ingresos por intereses y similares | | | |
| Ingresos por intereses | 25 | 508.031.098 | 521.471.562 |
| Ingresos por intereses de operaciones leasing | | 8.700.270 | 5.857.887 |
| Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros intereses | | 27.100.538 | 18.110.074 |
| Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable | 25 | 18.622.779 | 1.617.633 |
| Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones | 7 | 6.037.341 | 3.411.262 |
| | | 568.542.010 | 550.478.398 |
| Gastos por intereses y similares | | | |
| Intereses depósitos y exigibilidades | 26 | (280.880.744) | (105.504.774) |
| Obligaciones financieras | | | |
| Intereses de créditos de bancos y otras obligaciones financieras | 26 | (18.254.262) | (8.778.645) |
| Intereses financieros por operaciones del mercado monetario y otros intereses | | (31.416.346) | (40.676.385) |
| | | (49.670.608) | (49.455.030) |
| Margen neto de interés y valoración de instrumentos financieros antes de provisión por deterioro de cartera | | 108.871.402 | 101.018.368 |
| Ganancia y/o pérdida por deterioro de activos financieros, neto | 8 | | |
| Deterioro (provisiones) cartera de créditos | | (394.952.008) | (301.352.047) |
| Deterioro (provisiones) para cuentas por cobrar | | (48.887.028) | (23.804.587) |
| Deterioro (provisiones) capital leasing | | (785.412) | (1.802.487) |
| Deterioro (provisiones) intereses y otros conceptos leasing | | (247.473) | (2.259.518) |
| Deterioro (provisiones) bienes recibidos en condición de pago | | (3.078.000) | (1.113.700) |
| Reversión de la pérdida por deterioro | | - | - |
| Recuperaciones deterioro (provisiones) | | 60.323.060 | 85.711.205 |
| | | (368.236.727) | (244.431.114) |
| Gasto neto de intereses después de pérdida por deterioro de activos financieros | | (114.318.153) | (44.845.634) |
| Ingresos por comisiones y/o honorarios | 25 | 220.175.020 | 176.381.281 |
| Gastos por comisiones | 26 | (9.272.062) | (7.287.451) |
| | | 210.902.958 | 169.093.830 |
| Total Ingresos netos | | 109.585.305 | 124.247.598 |
| Gastos operacionales | 26 | (181.753.873) | (172.547.711) |
| Otros ingresos (otros gastos) | | | |
| Recuperaciones de cartera castigada | 25 | 55.088.514 | 75.585.855 |
| Otros ingresos | 25 | 33.540.810 | 23.379.058 |
| Por venta de activos no corrientes mantenidos para la venta | 14 | 1.347.840 | - |
| Otros gastos | 26 | (13,540.115) | (2.184.857) |
| | | 88.710.146 | 97.545.916 |
| Utilidad antes de la provisión para impuesto sobre la renta | | 109.585.305 | 124.247.598 |
| Provisión para impuesto sobre la renta | 27 | (15,098.375) | (15,098.375) |
| Utilidad neta | | 94,486,930 | 109,149,223 |
| Utilidad por acción en pesos colombianos | | 0.48 | 2.27 |
| Otro resultado integral | | | |
| Revaluación de propiedades y equipo | | - | - |
| Impuesto diferido revaluación de propiedades y equipo | | - | - |
| Impuesto diferido por aumento de base de impuesto de renta | | - | - |
| Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del período, neto de impuestos | | - | - |
| Resultado integral total | | 94,486,930 | 109,149,223 |

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros


Gian Piero Celia Martínez Apancio
 Representante Legal


Celmina Domínguez Barraza
 Contador
 Tarjeta Profesional No. 48283 – T


Carolina González Rodríguez
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional No. 73002 – T
 Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
 (Ver informe adjunto)

**BANCO SERFINANZA S. A.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

| | Capital Emitido | Reservas | Prima en colocación de acciones | Superávit por revaluación de activos | Utilidades acumuladas no distribuidas | Ajuste por convergencia NCIF | Total Patrimonio |
|---|-----------------|------------|---------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------|
| Saldo al 1 de enero de 2022 | 128.397.379 | 63.621.096 | 92.862.446 | 7.423.114 | 26.153.850 | (1.880.847) | 316.577.037 |
| Dividendos decretados en acciones | 6.706.595 | - | 9.831.868 | - | (16.538.465) | - | - |
| Incrementos reserva legal | - | 2.615.385 | - | - | (2.615.385) | - | - |
| Utilidad neta | - | - | - | - | 30.249.623 | - | 30.249.623 |
| Dividendos decretados en efectivo | - | - | - | - | (7.000.000) | - | (7.000.000) |
| Saldo al 31 de diciembre de 2022 | 135.103.974 | 66.236.481 | 102.694.315 | 7.423.114 | 30.249.623 | (1.880.847) | 339.826.660 |
| Saldo al 1 de enero de 2023 | 135.103.974 | 66.236.481 | 102.694.315 | 7.423.114 | 30.249.623 | (1.880.847) | 339.826.660 |
| Incrementos reserva legal | - | 30.249.623 | - | - | (30.249.623) | - | - |
| Utilidad neta | - | - | - | - | 6.546.097 | - | 6.546.097 |
| Saldo al 31 de diciembre de 2023 | 135.103.974 | 96.486.104 | 102.694.315 | 7.423.114 | 6.546.097 | (1.880.847) | 346.372.757 |

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

J.P.C.

Gian Piero Celis Martínez Aparicio
Representante Legal

Celmina Domínguez

Celmina Domínguez Barroza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 - T

Carolina Amador

Carolina González Rodríguez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 73002 - T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Ver informe adjunto)

BANCO SERFINANZA S. A.
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

| | Nota | 2023 | 2022 |
|--|---------|----------------------|----------------------|
| Flujos de efectivo de las actividades de operación | | | |
| Utilidad neta del periodo | | 6.546.097 | 30.249.623 |
| Ajustadas por: | | | |
| Depreciación de propiedades y equipo | 12 | 4.359.471 | 3.909.646 |
| Depreciación de activos por derecho de uso | | 2.269.712 | 1.973.226 |
| Amortización de intangibles | 15 | 4.196.598 | 4.110.975 |
| Amortización de intangibles por derecho de uso | 15 | 205.368 | 178.487 |
| Provisión de impuesto de renta corriente y diferido | 27 | 6.995.375 | 18.996.596 |
| Provisión para cartera de créditos | 8 | 444.652.818 | 329.028.649 |
| Recuperación de cartera | 8 | (80.323.090) | (89.711.285) |
| Provisión bienes recibidos en pago de obligaciones | 14 | 3.879.000 | 1.113.750 |
| Ingreso por venta en activos no corrientes mantenidos para la venta | 14 y 25 | (1.347.940) | 0 |
| Utilidad en valoración de inversiones | | (20.410.120) | (4.928.895) |
| Causación de interés en cartera de créditos | | (517.731.351) | (327.429.261) |
| Causación de interés a entidades de redescuento | 18 | 19.170.768 | 8.701.709 |
| Causación de interés de Bonos | 17 | 29.751.171 | 40.183.051 |
| Causación de interés por depósitos y exigibilidades | 16 | 260.680.743 | 105.504.774 |
| Subtotal utilidad ajustada: | | 162.894.620 | 121.881.047 |
| Cambios en las operaciones: | | | |
| Disminución inversiones negociables | | 10.012.471 | 1.831.442 |
| Aumento en cuentas por cobrar | | (29.966.980) | (5.516.487) |
| Aumento en cartera de créditos | | (226.115.639) | (561.595.668) |
| Disminución intereses recaudados | | 510.121.416 | 310.325.594 |
| Aumento de certificados de depósito a término y exigibilidades | | 639.620.470 | 230.993.733 |
| Disminución Intereses pagados por depósitos y exigibilidades | | (226.714.374) | (82.661.621) |
| Aumento activos por impuestos corrientes | | (52.005.073) | (35.069.063) |
| Aumento otros activos no financieros | | (3.505.937) | (9.194.920) |
| Aumento obligaciones financieras con entidades de redescuento | 18 | 115.639.037 | 114.747.934 |
| Disminución pago obligaciones financieras | | (119.124.429) | (67.417.402) |
| Disminución intereses pagados a entidades de redescuento | 18 | (19.097.429) | (7.589.802) |
| Producto de la venta de bienes recibidos en pago obligaciones | | 2.199.999 | (9.697.500) |
| Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar | | (3.758.990) | 12.084.688 |
| Beneficios a los empleados | | 557.974 | 833.976 |
| Otros pasivos no financieros | | 1.643.894 | 250.030 |
| Efectivo neto generado (utilizado) por las actividades de operación | | 409.189.312 | (14.205.961) |
| Flujos de efectivo de las actividades de inversión | | | |
| Aumento en instrumentos financieros | | (12.776.754) | 57.360.453 |
| Adquisiciones de propiedades y equipo | 7 | (11.480.905) | (2.091.926) |
| Adquisiciones de intangibles | 15 | (11.320.516) | (4.827.539) |
| Efectivo neto (utilizado) generado en las actividades de inversión | | (35.578.175) | 50.440.988 |
| Flujos de efectivo de las actividades de financiación | | | |
| Dividendos pagados | | 0 | (7.000.000) |
| Bonos emitidos | 17 | 25.000.000 | |
| Pago instrumentos de deuda | 17 | (167.017.000) | (80.540.000) |
| Intereses pagados por instrumentos de deuda | 17 | (32.191.529) | (40.065.697) |
| Pago pasivo por arrendamiento | | (2.477.185) | (2.189.817) |
| Efectivo neto (utilizado) por las actividades de financiación | | (176.685.714) | (129.795.314) |
| Incremento neto del efectivo y equivalentes de efectivo | | | |
| Aumento (Disminución) del efectivo y equivalente de efectivo | | 196.925.423 | (65.148.365) |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo | | 316.735.204 | 381.883.569 |
| Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo | | 513.660.627 | 316.735.204 |

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros

Gian Piero Cella Martínez Aparicio
Representante Legal

Cetmina Domínguez Barraza
Contador
Tarjeta Profesional No. 48283 - T

Carolina González Rodríguez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 73002 - T
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.
(Ver informe adjunto)

BANCO SERFINANZA S. A. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

1. ENTIDAD REPORTANTE

Banco Serfinanza S. A., en adelante (el Banco) es un establecimiento de crédito organizado bajo la forma de sociedad comercial anónima con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, legalmente constituido y sometido a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia en adelante (SFC).

Mediante Resolución No. 1834 del 21 de diciembre de 2018 expedida por la SFC, ésta autorizó la conversión de Compañía de Financiamiento Comercial a Banco y otorgó el permiso de funcionamiento, lo que conllevó la sustitución de su razón social por la de Banco Serfinanza S. A. Posteriormente a través de reforma estatutaria según consta en la Escritura Pública No. 271 del 20 de febrero de 2019 se cambió la razón social del Banco a Banco Serfinanza S. A.

Constituyen el objeto principal del Banco todas las operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria de acuerdo con las normas legales aplicables, en particular aquellas previstas en el Artículo 7 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Sin perjuicio de lo anterior y sin que ello implique de ninguna manera una limitación de su capacidad para ejecutar cualquier operación legalmente prevista, el Banco se enfocará en aquellas actividades de banca de consumo y banca comercial dirigida a medianas y pequeñas empresas. En desarrollo de su objeto social y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, la sociedad podrá realizar todas las actividades

que las normas autoricen a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones permitidas.

Como entidad vigilada por la SFC, el Banco desarrolla una actividad catalogada por la Constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir, en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello Serfinanza cuenta con directores administradores y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales:

Principales reformas estatutarias:

- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 964 del 30 de septiembre de 1977.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 4756 del 9 de julio de 1979.
- Convocatorias y periodicidad a asamblea general de accionistas, cláusula de arbitramento: según Escritura Pública No. 740 del 9 de junio de 1982.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 4050 del 22 de septiembre de 1987.
- Decisiones de la junta directiva, representación legal y período del representante legal: escritura Pública No. 3058 del 7 de julio de 1988.
- Aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 3.821 del 23 de noviembre de 1989.
- Cambio de domicilio y razón social: según Escritura Pública No. 3110 del 25 de septiembre de 1989.
- Ampliación del objeto social, aumento del capital autorizado, suscrito y pagado: según Escritura Pública No. 3447 del 21 de agosto de 1990.

- Ampliación duración de la sociedad, objeto social, aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 2.687 del 28 de junio de 1991.
- Acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, administradores, eliminación de restricción al derecho de voto, representación de los socios en reuniones de asamblea, reuniones de segunda convocatoria, reuniones no presenciales, estados.
- Funciones de la junta directiva, representación legal: según escritura pública No. 1283 del 9 de junio de 2004.
- Ampliación término de duración de la sociedad, inclusión del derecho de preferencia en la negociación de acciones, procedimiento para elegir Junta Directiva, eliminación de suplencias en la junta directiva, elección de junta directiva: escritura - aumento del capital autorizado: según Escritura Pública No. 742 del 8 de mayo de 2008.
- Cambio de denominación social y aumento del número de directivos: según Escritura Pública No. 760 del 30 de abril de 2009.
- Modificación de la denominación social: según Escritura Pública No. 1983 del 13 de octubre de 2009. Aumento del capital Autorizado: Según Escritura Pública No. 627 del 21 de abril de 2010.
- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 1000 del 31 de mayo de 2012.
- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 812 del 7 de abril de 2014.
- Alineación a mejores prácticas de Gobierno Corporativo según Escritura Pública No. 781 del 15 de abril de 2015.
- Aumento del capital autorizado según Escritura Pública No. 2.777 del 24 de noviembre de 2015.
- Convocatoria Junta Directiva, eliminación de requisitos para reuniones no presenciales, período del revisor Fiscal, obligatoriedad de cumplimiento de las recomendaciones de mejores prácticas que voluntariamente fueron adoptadas por la entidad, según Escritura Pública No. 1343 del 29 de junio de 2016.
- Adopción de recomendaciones de Buen Gobierno, Código de Conducta, manuales y reglamentos, según Escritura Pública No. 11 de abril de 2017.
- Aumento de Capital Autorizado, según Escritura Pública No. 67 del 24 de enero de 2018.
- Reforma integral de los estatutos, conversión a Banco: Escritura Pública No. 67 del 22 de enero de 2019.
- Cambio razón social: Escritura Pública No. 271 del 20 de febrero de 2019.
- Término de Convocatoria a Junta Directiva y eliminación de reservas de cartera, eventuales y ocasionales: Escritura 982 del 30 de abril de 2020.

El término de duración del Banco se extiende hasta el 30 de junio de 2050. La SFC expidió en las oportunidades en que ello era requerido, autorizaciones de funcionamiento que constaron en las Resoluciones No. 0032 del 4 de enero de 1977, No. 3674 del 18 de junio de 1980, No. 2351 del 29 de junio de 1990, No. 3140 del 24 de septiembre de 1993, y No. 01834 del 21 de diciembre de 2018 mediante la cual autorizó la conversión a Banco y otorgó el permiso de funcionamiento.

El Banco pertenece al Grupo Empresarial Olímpica, siendo su matriz la sociedad Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A., controlante y mayor accionista del Banco Serfinanza.

El Grupo Empresarial Olímpica, inscrito en su oportunidad en el registro mercantil, está integrado

por Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A., con sus filiales Banco Serfinanza S. A, Sonovista Publicidad S. A., (compañía dedicada a prestar servicios como agencia de publicidad), Portales Urbanos S. A. (compañía dedicada al desarrollo y comercialización de proyectos inmobiliarios y a su turno controlante de Portal de Armenia S. A.). Sin perjuicio de pertenecer a este Grupo Empresarial, Serfinanza ha desarrollado su objeto social con independencia y autonomía administrativa.

A 31 de diciembre del 2023, el Banco contaba con una nómina de personal de 1.142 funcionarios y para diciembre del 2022 1.169 funcionarios.

El Banco tiene su domicilio principal en la ciudad de Barranquilla y opera a través de veintitrés (23) agencias y setenta y dos (72) puntos de información.

El Banco pertenece al Grupo Empresarial Olímpica, siendo la sociedad Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. mayor accionista del Banco Serfinanza.

Cambios en la situación de control del Grupo Empresarial

El 5 de noviembre de 2021, Compañía de Inversiones Olímpica S. A. S. (COINVOL) realizó la inscripción en el registro mercantil relacionado con la situación de control y grupo empresarial, en la que la Compañía hace parte, teniendo en cuenta que el 26 de octubre de 2021 COINVOL efectuó una capitalización de Olímpica S. A., adquiriendo más del 94% de su participación accionaria con derecho a voto. Como resultado de lo anterior, a partir de dicha fecha COINVOL adquirió el control del Grupo Empresarial Olímpica al poseer COINVOL la mayoría mínima para la toma de decisiones y cuyas controladas son:

- Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (Olímpica S. A.)
- Banco Serfinanza S. A.
- Portales Urbanos S. A.
- Portal de Armenia S. A.
- Sonovista Publicidad S. A.
- Panificadora del Litoral S. A.
- Inversiones y Operaciones Comerciales del Sur S. A. (Invercosur S. A.)
- Laboratorios Best S. A.
- Sociedad de Inversiones de la Costa Pacífica S.A. (Incopac S. A.)
- Gestión y Operación de la Costa S. A. S. (Gestica S. A. S.)
- Alimentos Concentrados del Caribe S. A. (Acondesa S. A.)
- Golden Gate International Corp LLC
- Bayside Investment & Trading S. A. LLC
- Corporación Megasuper Sociedad Anónima
- Staton Assets INC. Sociedad Anónima
- Club Deportivo Popular Junior F.C. S. A. (Junior F.C. S. A.)

El Grupo Empresarial del que hacen parte las compañías, incluyendo a COINVOL en su calidad de controlante, se configuró el 26 de octubre de 2021, como resultado de la capitalización de COINVOL en Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.

2. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Declaración de cumplimiento

Los estados financieros del Banco se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia, fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de referencia conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) publicadas en español hasta el año 2018 sin incluir la NIIF 17 de Contratos de Seguros; y otras disposiciones legales definidas por las entidades de vigilancia que pueden diferir en algunos aspectos de los establecidos por otros organismos de control del Estado.

El Banco aplica a los presentes estados financieros la siguiente excepción contemplada en el Título 4 Regímenes especiales del Capítulo 1 del Decreto 2420 de 2015:

- La NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro y, la clasificación y la valoración de las inversiones, para estos casos continúa aplicando lo requerido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superfinanciera.
- La provisión de BRDP se realiza de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 3 de la Circular Básica Contable y Financiera, lo anterior de acuerdo a lo indicado en la circular externa 036 de 2014 emitidas por la Superfinanciera.

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2023 fueron autorizados para su emisión por la Junta

Directiva el 21 de febrero del 2024. Los mismos pueden ser modificados y deben ser aprobados por los accionistas

Presentación de los estados financieros

Las siguientes consideraciones aplican a la presentación de los estados financieros adjuntos:

- El estado de la situación financiera presenta activos y pasivos con base en su liquidez, debido a que proporciona información pertinente y confiable, de acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1) "Presentación de Estados Financieros".
- El estado de resultados integrales se presenta según la naturaleza ya que proporciona información confiable y relevante.
- El estado de flujos de efectivo se presenta por el método indirecto, en el cual el flujo neto por actividades de operación se determina ajustando la utilidad neta antes de impuestos, cambios debidos a los efectos de las partidas que no generan flujos de caja, cambios netos en activos y pasivos derivados de las actividades de operación y por cualquier otra partida cuyos efectos se deriven de las actividades de operación y por cualquier otra partida cuyos efectos sean de actividades de inversión o financieras. Ingresos y gastos por intereses recibidos y pagados forman parte de las actividades de operación.

Bases de medición

La base de preparación de los presentes estados financieros y sus notas están de acuerdo con los criterios de la NIC 34 y se han seguido las mismas políticas y métodos contables que en los estados financieros anuales al 31 de diciembre de 2022.

Los estados financieros han sido preparados sobre

la base del costo histórico con excepción de las siguientes partidas importantes incluidas en el estado de situación financiera:

- Los instrumentos financieros en títulos de deuda con cambios en resultado son medidos al valor razonable.
- La propiedad en bienes inmuebles se mide al valor revaluado.
- Los bienes recibidos en dación en pago representados en inmuebles se reciben con base en un avalúo comercial determinado técnicamente.
- Las obligaciones financieras a largo plazo se miden al costo amortizado por el método de tasa efectiva.
- Provisiones, a la mejor estimación.

Hipótesis de negocio en marcha

La Administración de Banco Serfinanza estima que no tiene incertidumbres significativas o indicadores de deterioro fundamentales que pudieran afectar la hipótesis de negocio en marcha a la fecha de presentación de estos estados financieros.

La administración igualmente ha evaluado la capacidad del Banco para continuar como una empresa en marcha y confirma que están satisfechos de que el Banco cuenta con los recursos, la liquidez y solvencia adecuados para continuar operando el negocio en el futuro previsible.

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los estados financieros se detallan a continuación:

2.1. Transacciones en moneda extranjera

2.1.1. Moneda funcional y de presentación

Las partidas incluidas en los estados financieros del

banco se valoran utilizando la moneda del entorno económico principal en que la entidad opera ("moneda funcional"). Los estados financieros se presentan en peso colombiano, que es la moneda funcional y de presentación del Banco.

2.2. Efectivo y equivalentes de efectivo

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos, otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos originales menores a tres meses y sobregiros bancarios. Los sobregiros bancarios se muestran en la cuenta de otros pasivos financieros corrientes en el estado de situación financiera.

2.3. Instrumentos financieros

El Banco está obligado a clasificar y valorar las inversiones de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo I-1 de la Circular Básica contable, teniendo en cuenta la excepción reglamentada según el Decreto 2267 de 2014 para la clasificación y valoración de las inversiones, expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.3.1 Clasificación de las inversiones

Las inversiones son clasificadas por el Banco de acuerdo con el modelo de negocio aprobado por la Junta Directiva del Banco y con las disposiciones del Capítulo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera relacionadas con clasificación, valoración y contabilización de inversiones.

El Banco valora sus inversiones utilizando la información que suministra el proveedor de precios Precia (anterior INFOVALMER S. A.), el cual provee insumos para la valoración de las inversiones y cuenta con metodologías de valoración de inversiones de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2555 de 2010, así como las instrucciones previstas en la Circular Básica Jurídica de la SFC.

a) Inversiones negociables

Se clasifican como inversiones negociables todo valor o título y, en general, cualquier tipo de inversión que ha sido adquirida con el propósito principal de obtener utilidades por las fluctuaciones a corto plazo del precio.

b) Inversiones para mantener hasta el vencimiento

Se clasifican como inversiones para mantener hasta el vencimiento, los valores o títulos y en general, cualquier tipo de inversión respecto de la cual el inversionista tiene el propósito y la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de mantenerlas hasta el vencimiento de su plazo de maduración o redención. El propósito de mantener la inversión corresponde a la intención positiva e inequívoca de no enajenar el título o valor.

Dentro de este modelo, el Banco mantiene inversiones obligatorias en títulos TDA Clase A y TDA Clase B, emitidos por FINAGRO con base en el Resolución Externa No.3 del Banco de la República, CDS emitidos por entidades financieras; y de acuerdo al decreto 562 de 2020 que estableció el gobierno nacional la obligación a los establecimientos de crédito de invertir en el mercado primario en Títulos de Deuda Pública Interna denominados Títulos de Solidaridad – TDS.

c) Inversiones disponibles para la venta

Son inversiones disponibles para la venta los valores o títulos y en general, cualquier tipo de inversión, que no se clasifiquen como inversiones negociables o como inversiones para mantener hasta el vencimiento.

Los valores clasificados como inversiones disponibles para la venta podrán ser entregados como garantías en una cámara de riesgo central de contraparte con el fin de respaldar el cumplimiento de las operaciones aceptadas por ésta para su compensación y

liquidación. Así mismo, con estas inversiones se podrán realizar operaciones del mercado monetario (operaciones de reporto o repo (repo), simultáneas o de transferencia temporal de valores) y entregar en garantía de este tipo de operaciones.

2.3.2 Valoración

Las inversiones se valoran de acuerdo con las disposiciones emitidas por la SFC con sujeción a los siguientes criterios:

a) Valores de deuda negociables

Los valores de deuda clasificados como inversiones negociables se deberán valorar de acuerdo con el precio suministrado por el proveedor de precios para valoración designado como oficial para el segmento correspondiente, de acuerdo con las instrucciones establecidas en la Circular Básica Jurídica emitida por la SFC.

Los valores clasificados como inversiones para mantener hasta el vencimiento se valoran en forma exponencial a partir de la Tasa Interna de Retorno calculada en el momento de la compra, sobre la base de un año de 365 días.

La valoración de las participaciones en los Fondos de Inversión Colectiva (en adelante FIC) es efectuada directamente por la sociedad administradora (Fiduciaria o Comisionista de Bolsa, según el caso) atendiendo lo dispuesto en el Capítulo 11 de la Circular Externa 100 de 1995, expedida por la SFC.

Como resultado de esta valoración, las Sociedades Administradoras informan diariamente al Banco el valor y número de unidades que el Banco posee en dichas FIC, y con esta información se valora diariamente en nuestro aplicativo.

2.3.3 Reconocimiento de las inversiones

Las inversiones se deben registrar inicialmente

por su costo de adquisición y desde ese mismo día deberán valorarse a valor razonable, a TIR o variación patrimonial, según corresponda, la contabilización de los cambios entre el costo de adquisición y el valor razonable de las inversiones se realizará a partir de la fecha de su compra, individualmente, por cada título o valor, de conformidad con las siguientes disposiciones:

a) Inversiones negociables

La contabilización de estas inversiones se debe efectuar en las respectivas cuentas de "Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados", del catálogo único de información financiera con fines de supervisión de la SFC.

La diferencia que se presente entre el valor razonable actual y el inmediatamente anterior del respectivo valor se debe registrar como un mayor o menor valor de la inversión, afectando los resultados del período.

Tratándose de valores de deuda, los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como una disminución en el valor de la inversión.

b) Inversiones para mantener hasta el vencimiento

La contabilización de estas inversiones debe efectuarse en las respectivas cuentas de "Inversiones a Costo Amortizado", del catálogo único de información financiera con fines de supervisión.

La actualización del valor presente de esta clase de inversiones se debe registrar como un mayor valor de la inversión, afectando los resultados del período.

Los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como una disminución en el valor de la inversión.

2.3.4 Deterioro (provisiones) o pérdidas por calificación de riesgo emisor

El precio de los títulos y/o valores de deuda, así como también los títulos participativos que se valoran a variación patrimonial son ajustados en cada fecha de valoración con fundamento en:

- La calificación del emisor y/o del título de que se trate cuando quiera que ésta exista.
- La evidencia objetiva de que se ha incurrido o se podría incurrir en una pérdida por deterioro del valor en estos activos. Este criterio es aplicable incluso para registrar un deterioro mayor del que resulta tomando simplemente la calificación del emisor y/o del título, si así se requiere con base en la evidencia.

El importe de la pérdida por deterioro deberá reconocerse siempre en el resultado del período, con independencia de que la respectiva inversión tenga registrado algún monto en Otro resultado integral (ORI).

No estarán sujetos a las disposiciones los títulos y/o valores de deuda pública interna o externa emitidos o avalados por la Nación, los emitidos por el Banco de la República de Colombia y los emitidos o garantizados por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – FOGAFÍN.

Títulos y/o valores de emisiones o emisores que cuenten con calificaciones externas a la entidad

Los títulos y/o valores que cuenten con una o varias calificaciones otorgadas por calificadoras externas reconocidas por la SFC, o los títulos y/o valores de deuda emitidos por entidades que se encuentren calificadas por éstas, no pueden estar contabilizados por un monto que exceda los siguientes porcentajes de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración:

| Calificación largo plazo | Valor máximo % |
|--------------------------|----------------|
| BB+, BB, BB- | Noventa (90) |
| B+, B, B- | Setenta (70) |
| CCC | Cincuenta (50) |
| DD, EE | Cero (0) |

| Calificación corto plazo | Valor máximo % |
|--------------------------|----------------|
| 3 | Noventa (90) |
| 4 | Cincuenta (50) |
| 5 y 6 | Cero (0) |

Para la determinación de las provisiones sobre depósitos a término se toma la calificación del emisor.

Las provisiones de las inversiones clasificadas como para mantener hasta el vencimiento respecto de las cuales se establezca un precio justo de intercambio corresponden a la diferencia entre el valor registrado y el precio justo.

En el evento en que la inversión o el emisor cuente con calificaciones de más de una sociedad calificadora, se debe tener en cuenta la calificación más baja, si fueron expedidas dentro de los últimos tres (3) meses, o la más reciente cuando exista un lapso superior a dicho período entre una y otra calificación.

a) Títulos y/o valores de emisiones o emisores no calificados

Los valores o títulos de deuda que no cuenten con una calificación externa y los valores o títulos de deuda emitidos por entidades que no se encuentren calificadas se califican y provisionan así:

a. Categoría "A"- Inversión con riesgo normal. Corresponde a emisiones que se encuentran cumpliendo con los términos pactados en el valor y cuentan con una adecuada capacidad de pago de capital e intereses, así como aquellas inversiones de emisores que, de acuerdo con sus estados

financieros y demás información disponible, reflejan una adecuada situación financiera.

Para los títulos y/o valores que se encuentren en esta categoría no procede el registro de deterioros (provisiones).

b. Categoría "B"- Inversión con riesgo aceptable, superior al normal. Corresponde a emisiones que presentan factores de incertidumbre que podrían afectar la capacidad de seguir cumpliendo adecuadamente con el servicio de la deuda. Así mismo, comprende aquellas inversiones de emisores que, de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible, presentan debilidades que pueden afectar su situación financiera.

Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al ochenta por ciento (80%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioros (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al ochenta por ciento (80%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

c. Categoría "C"- Inversión con riesgo apreciable. Corresponde a emisiones que presentan alta o media probabilidad de incumplimiento en el pago oportuno de capital e intereses. De igual forma, comprende aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible, presentan deficiencias en su situación financiera que comprometen la recuperación de la inversión.

Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al sesenta por ciento (60%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioros (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros menos provisión) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al sesenta por ciento (60%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

d. Categoría "D"- Inversión con riesgo significativo. Corresponde a aquellas emisiones que presentan incumplimiento en los términos pactados en el título, así como las inversiones en emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible presentan deficiencias acentuadas en su situación financiera, de suerte que la probabilidad de recuperar la inversión es alta.

Tratándose de títulos y/o valores de deuda, el valor por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al cuarenta por ciento (40%) de su valor nominal neto de las amortizaciones efectuadas hasta la fecha de valoración.

En el caso de títulos y/o valores participativos, el valor neto de deterioro (provisiones) por riesgo crediticio (valor en libros menos provisión) por el cual se encuentran contabilizados no puede ser superior al cuarenta por ciento (40%) del valor de la inversión por el método de variación patrimonial en la fecha de la valoración.

e. Categoría "E"- Inversión incobrable. Corresponde a aquellas inversiones de emisores que de acuerdo con sus estados financieros y demás información disponible se estima que es incobrable. El valor de estas inversiones debe estar totalmente provisionado.

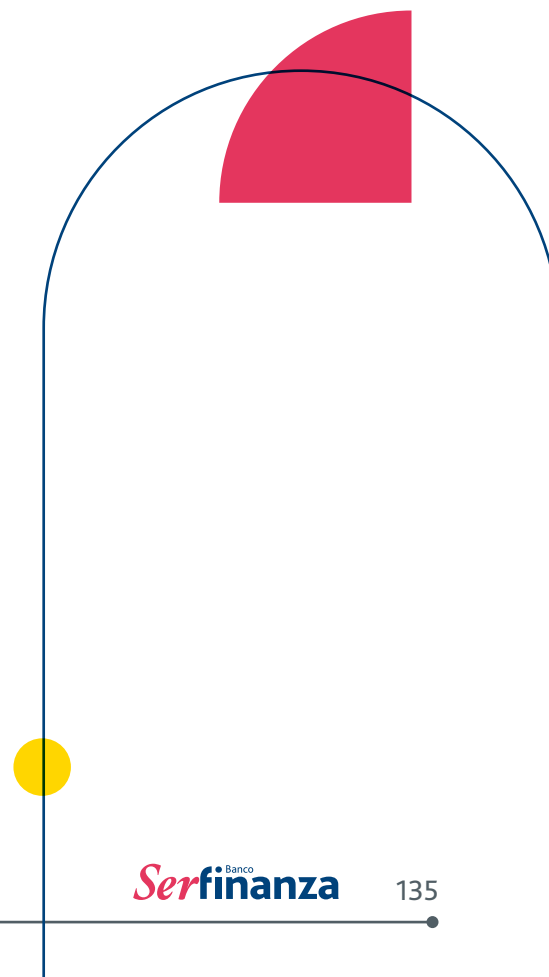
2.3.5. Estimación de valor razonable

El valor razonable de los activos y pasivos financieros que se negocian en mercados activos (como los activos financieros en títulos de deuda y de patrimonio) se basa en precios de mercados cotizados en la fecha de cierre del ejercicio.

Un mercado activo es un mercado en el cual las transacciones para activos o pasivos se llevan a cabo con la frecuencia y el volumen suficientes con el fin de proporcionar información de precios de manera continua. El valor razonable de los activos y pasivos financieros no negociados en un mercado activo se determina a través de técnicas de valoración seleccionadas por el proveedor de precios.

El Banco puede utilizar modelos desarrollados internamente para instrumentos que no posean mercados activos. Dichos modelos se basan por lo general en métodos y técnicas de valoración generalmente estandarizados en el sector financiero. Algunos insumos de estos modelos pueden no ser observables en el mercado y por lo tanto se estiman con base en supuestos.

La jerarquía del valor razonable tiene los siguientes niveles:



- Las entradas de Nivel 1 son precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad pueda acceder a la fecha de medición.
- Las entradas de Nivel 2 son entradas diferentes a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que sean observables para el activo o el pasivo, ya sea directa o indirectamente.
- Las entradas de Nivel 3 son entradas no observables para el activo o el pasivo.

El nivel en la jerarquía del valor razonable concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activo y pasivos idénticos (datos de entrada de Nivel 1) y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables (datos de entrada Nivel 3).

La determinación de los datos de entrada observables requiere un juicio significativo por parte del Banco. Se considera datos observables aquellos datos del mercado disponibles y actualizados, confiables y verificables, sin derechos de propiedad, suministrados por fuentes independientes que participan activamente en el mercado.

a) Mediciones de valor razonable sobre base recurrente

Las mediciones del valor razonable recurrentes de activos o pasivos las requiere o permite las normas contables NCIF – Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia en el estado de situación financiera al final de cada período contable.

La SFC ha aprobado metodologías que requieren que los proveedores de precios reciban información de todas las fuentes externas e internas sobre negociación, información y registro dentro de ciertos horarios laborales.

El siguiente cuadro analiza, dentro de la jerarquía del valor razonable, los activos y pasivos (por clase) mantenidos por el Banco que se miden al valor razonable al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre 2022, sobre base recurrente:

| 2023 | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Total |
|--|------------------|-------------------|----------------|-------------------|
| Activos | | | | |
| Inversiones negociables | 4.717.491 | - | - | 4.717.491 |
| Terreno | - | 1.034.993 | - | 1.034.993 |
| Edificios | - | 25.524.332 | - | 25.524.332 |
| Total, de activos a valor razonable sobre bases recurrentes | 4.717.491 | 26.559.325 | - | 31.276.816 |
| 2022 | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Total |
| Activos | | | | |
| Inversiones negociables | 1.207.183 | - | - | 1.207.183 |
| Terreno | - | 1.034.993 | - | 1.034.993 |
| Edificios | - | 24.747.332 | - | 24.747.332 |
| Total, de activos a valor razonable sobre bases recurrentes | 1.207.183 | 25.782.325 | - | 26.989.508 |

b) Partidas valoradas a valor razonable sobre una base no recurrente

El Banco no tiene activos o pasivos medidos al valor razonable con una base no recurrente al 31 de diciembre del 2023 y diciembre de 2022.

c) Determinación del valor razonable

El valor razonable se estableció de acuerdo con los precios cotizados (no ajustados) suministrados por el proveedor de precios, determinado a través de medias ponderadas de las transacciones realizadas durante el día de negociación.

El siguiente cuadro proporciona información sobre técnicas de valoración e insumos significativos al medir activos:

| Activos | Técnica de valoración | Insumos significativos |
|--|--|--|
| Instrumentos representativos de deuda. | Precio de mercado. | Precio o precio de mercado calculado sobre la base de criterios de referencia establecidos por las metodologías de proveedores de precios. |
| Instrumentos de patrimonio. | Precio de mercado. | Precio o precio de mercado calculado sobre la base de criterios de referencia establecidos por las metodologías de proveedores de precios. |
| Propiedades de bienes inmuebles. | Avalúo técnico realizado por perito certificado. | Lineamientos generales que seguir para la determinación del valor razonable. |

2.4. Cartera de créditos y operaciones de leasing y deterioro

El Banco aplica para el tratamiento y provisión de cartera de créditos el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, la cual establece los lineamientos para la administración del riesgo crediticio, a través del Capítulo de Gestión de Riesgo de Crédito y Modelo de Riesgo de Crédito, que comprende las políticas, procesos, modelos, deterioros y mecanismos de control que le permitan a las entidades financieras identificar, medir y mitigar adecuadamente el riesgo crediticio.

Por otra parte, de acuerdo con el Decreto 1851 de agosto del 2013, en el Artículo 2 se excluye la aplicación de las NIC 39 y la NIIF 9 la cual está actualmente vigente respecto al tratamiento de la cartera de crédito y su deterioro. Así mismo mediante la C.E. 038 de diciembre del 2013 la Superintendencia Financiera de Colombia, informó que los preparadores de la información financiera

de los establecimientos de crédito continuarán atendiendo lo establecido en el capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

Registra las diferentes clases de créditos otorgados por el Banco, bajo los distintos tipos autorizados, en desarrollo del giro especializado de cada una de ellas. Los recursos utilizados en el otorgamiento de los créditos provienen de recursos propios del público en la modalidad de depósitos y otras fuentes de financiamiento tanto externo como interno.

El Banco observa principios y criterios generales y parámetros mínimos para diseñar, desarrollar y aplicar la Gestión de Riesgo de Crédito con el objeto de mantener adecuadamente evaluado el riesgo de crédito implícito en los activos.

2.4.1. Clasificación de la cartera de créditos

Los créditos se contabilizan con base en su valor nominal junto con otros rubros del balance que

se refieren a operaciones de crédito, incluidos los contratos de leasing. A partir del 1 de enero del 2002 son clasificados de acuerdo con regulaciones de la Superintendencia Financiera como comerciales y de consumo.

a. Los préstamos de consumo los constituyen aquellos otorgados a personas naturales con el fin de financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales independientemente de su cuantía; estos préstamos incluyen aquéllos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.

b. Los préstamos comerciales corresponden a todos aquéllos distinto de los de consumo y comprenden los préstamos ordinarios, preferenciales y de tesorería. Se contabilizan provisiones con cargo a resultados en caso de que existan dudas sobre la recuperación de los créditos, contratos de leasing y cuentas por cobrar, de acuerdo con una metodología establecida por la Superintendencia y cuando el Banco lo requiera en forma específica.

Con base en las regulaciones de la Superintendencia, se requiere que el Banco realice una revisión completa de sus créditos, contratos de leasing y cuentas por cobrar comerciales durante los meses de mayo y noviembre de cada año y la actualice mensualmente. Las provisiones resultantes de dichas revisiones deben ser contabilizadas al cierre del mes siguiente. El Banco deberá actualizar mensualmente su evaluación de cartera comercial, y si los resultados de las actualizaciones dieran lugar a provisiones, éstas deberán hacerse de manera inmediata.

2.4.2 Reglas sobre calificación del riesgo crediticio

Los contratos deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría A o "riesgo normal"
- Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal"

- Categoría C o "riesgo apreciable"
- Categoría D o "riesgo significativo"
- Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"

Categoría "A": Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Categoría "B": Crédito con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito tenga que estar clasificado en esta categoría:

| Modalidad de crédito | N° de meses en mora (rango) |
|----------------------|-----------------------------|
| Consumo | Más de 1 hasta 2 |
| Comercial | Más de 1 hasta 3 |

Sin embargo, las entidades deben clasificar en categorías de mayor riesgo a deudores que independientemente de que cumplan con las condiciones anteriores presenten mayor riesgo por otros factores.

Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría "D": Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Categoría "E": Crédito IRRECUPERABLE. Es aquél que se estima incobrable.

2.4.3 Provisión - Deterioro

Para cubrir el Riesgo de crédito, el capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, en adelante el Sistema Integral de Administración de Riesgos, SIAR, cuenta con un modelo de riesgo de crédito, en su anexo 1, Modelos de Referencia, con los cuales se calcula el Deterioro (provisiones) para la cartera de consumo y cartera comercial en función de las pérdidas esperadas que arroja la aplicación del modelo.

Deterioro (provisiones) individuales de cartera de créditos: Son las provisiones que reflejan el RC de los deudores. Se determina de acuerdo con el modelo de referencia, dando cumplimiento al Anexo 1 del Capítulo XXXI para el caso de la cartera comercial y de consumo.

- Cálculo de provisiones individuales bajo modelos de referencia.

- La provisión individual de cartera de créditos bajo los modelos de referencia se establece como la suma de dos componentes individuales, definidos de la siguiente forma:

- Componente individual procíclico (en adelante CIP): Corresponde a la porción de la provisión individual de la cartera de créditos que refleja el riesgo de crédito de cada deudor, en el presente.

- Componente individual contracíclico (en adelante CIC): Corresponde a la porción de la provisión individual de la cartera de créditos que refleja los posibles cambios en el riesgo de crédito de los deudores en momentos en los cuales el deterioro de dichos activos se incrementa. Esta porción se constituye con el fin de reducir el impacto en el estado de resultados cuando tal situación se presente. Los modelos de referencia tienen en cuenta y calculan este componente con base en la información disponible que refleje esos cambios.

En ningún caso, el componente individual contracíclico de cada obligación podrá ser inferior a cero y tampoco podrá superar el valor de la pérdida esperada calculada con la matriz B (Resultado de multiplicar la exposición del deudor, asociado a la garantía teniendo en cuenta el modelo de referencia), así mismo la suma de estos dos componentes no podrá superar el valor de la exposición.

Provisión total individual cartera comercial

Las provisiones totales Individuales de la cartera comercial se calculan conforme al Modelo de Referencia (MRC), establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuya estimación de la pérdida esperada resulta de la siguiente fórmula:

$$\text{PÉRDIDA ESPERADA} = [\text{Probabilidad de incumplimiento}] \times [\text{Exposición del activo en el momento del incumplimiento}] \times [\text{Pérdida dado el incumplimiento}]$$

La probabilidad de incumplimiento corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado portafolio de cartera comercial incurran en incumplimiento y se define de acuerdo con las siguientes matrices:

Comercial – Matriz A

| Categoría | Gran empresa | Mediana empresa | Pequeña empresa | Personas naturales |
|----------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| AA | 1.53% | 1.51% | 4.18% | 5.27% |
| A | 2.24% | 2.40% | 5.30% | 6.39% |
| BB | 9.55% | 11.65% | 18.56% | 18.72% |
| B | 12.24% | 14.64% | 22.73% | 22.00% |
| CC | 19.77% | 23.09% | 32.50% | 32.21% |
| Incumplimiento | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Comercial – Matriz B

| Categoría | Gran empresa | Mediana empresa | Pequeña empresa | Personas naturales |
|----------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| AA | 2.19% | 4.19% | 7.52% | 8.22% |
| A | 3.54% | 6.32% | 8.64% | 9.41% |
| BB | 14.13% | 18.49% | 20.26% | 22.36% |
| B | 15.22% | 21.45% | 24.15% | 25.81% |
| CC | 23.35% | 26.70% | 33.57% | 37.01% |
| Incumplimiento | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Pérdida dado el incumplimiento (PDI) para la cartera comercial

La pérdida dado el incumplimiento (PDI) se define como el deterioro económico en que incurriría el Banco en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento a que hace referencia el numeral 2.3.1. de la parte III del Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995 tales como:

Créditos comerciales que se encuentren en mora mayor o igual a 150 días, o que siendo reestructurados incurran en mora mayor o igual a 60 días.

La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría. La PDI por tipo de garantía es la siguiente:

| Tipo de garantía | P.D.I. | Días después del incumplimiento | Nuevo PDI | Días después del incumplimiento | Nuevo PDI |
|--|--------|---------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| Garantías Idóneas | | | | | |
| Créditos Subordinados | 75% | 270 | 90% | 540 | 100% |
| Colateral financiero admisible | 0-12% | - | - | - | - |
| Bienes raíces comerciales y residenciales | 40% | 540 | 70% | 1080 | 100% |
| Bienes dados en leasing inmobiliario | 35% | 540 | 70% | 1080 | 100% |
| Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario | 45% | 360 | 70% | 720 | 100% |
| Derechos de cobro | 45% | 360 | 80% | 720 | 100% |
| Otras Garantías Idóneas | 50% | 360 | 80% | 720 | 100% |
| Garantía no Idónea | 55% | 270 | 70% | 540 | 100% |
| Sin garantía | 55% | 210 | 80% | 420 | 100% |

Garantías

Para homologar las distintas garantías presentes en los contratos de crédito con los segmentos anteriormente listados, las entidades deben atender la siguiente clasificación:

Garantías Idóneas: Se entienden como garantías idóneas, aquellas garantías que cumplan con las características enunciadas en el numeral 2.3.2.1.4 de la parte II del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera.

1. Colateral Financiero Admisibile (CFA): Se clasifican como CFA las siguientes garantías: Depósitos de dinero en garantía colateral: Esta garantía tiene una PDI del cero por ciento (0%). Cartas Stand By tienen una PDI del cero por ciento (0%). Seguros de crédito: Esta garantía tiene una PDI del doce por ciento (12%). Garantía Soberana de la Nación (Ley 617 de 2000): Esta garantía tiene una PDI del cero por ciento (0%). Garantías emitidas por Fondos de Garantías que administren recursos públicos tienen una PDI del doce por ciento (12%). Títulos valores endosados en garantía emitidos por instituciones financieras tienen una PDI de 12%.

2. Derechos de cobro (DC): Garantías que otorgan el derecho de cobrar rentas o flujos comerciales relacionados con los activos subyacentes del deudor. Representados por: Fiducias mercantiles irrevocables de garantía. Pignoración de rentas de entidades territoriales y descentralizadas de todos los órdenes.

3. Bienes raíces comerciales y residenciales: Se

clasifican como tal las siguientes garantías: Fiducias hipotecarias. Garantías inmobiliarias.

4. Bienes dados en Leasing Inmobiliario: Se clasifican dentro de esta categoría los bienes dados en los siguientes contratos de leasing: Leasing de inmuebles. Leasing habitacional.

5. Bienes dados en Leasing diferente a inmobiliario: Se clasifican dentro de esta categoría los bienes dados en los siguientes contratos de leasing: Leasing de maquinaria y equipo. Leasing de vehículos, Leasing muebles y enseres. Leasing barcos, trenes y aviones, Leasing equipos de cómputo, Leasing semovientes y Leasing software.

6. Otras garantías idóneas: Se clasifican dentro de esta categoría las garantías que no se enuncien en los literales anteriores y a las garantías que se refiere la Ley 1676 de 2013 (Garantías Mobiliarias).

7. Garantía no Idónea: Se clasifican dentro de esta categoría las garantías (incluidas aquellas mobiliarias) que no cumplan con las características enunciadas en el numeral 2.3.2.1.4. de la Parte II del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera tales como codeudores, avalistas y garantía por libranza.

8. Sin Garantía: El Banco clasifica dentro de esta categoría todas las obligaciones que no cuenten con garantía alguna. Así, para cada deudor se obtiene una PDI diferente de acuerdo con el tipo de garantía la cual se aplicará sobre el porcentaje real de cubrimiento que representa esa garantía respecto de la obligación. En razón a que las garantías constituyen

un factor importante en el cálculo de las pérdidas esperadas, a continuación, se describen las políticas y criterios del Banco aplicables a ellas.

Para evaluar el respaldo ofrecido y la posibilidad de realización de cada garantía se deben considerar como mínimo los siguientes factores: naturaleza, valor, cobertura y liquidez de las garantías. Adicionalmente, las entidades deben estimar los potenciales costos de su realización y considerar los requisitos de orden jurídico necesarios para hacerlas exigibles en cada caso. Así, para cada deudor se obtendrá una PDI diferente de acuerdo con el tipo de garantía, la cual se aplicará sobre el porcentaje real de cubrimiento que representa esa garantía respecto de la obligación.

Deterioros totales individuales de la cartera de consumo

El Banco como entidad obligada a implementar el SIAR y con cartera de consumo, estableció un modelo de otorgamiento de crédito que permita clasificar y calificar según el riesgo a los potenciales sujetos de crédito, considerando lo establecido en el numeral 2.3.2.1.4. de la Parte II del Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995.

Segmentos del MRCO

Los siguientes son los segmentos definidos para el Modelo de Referencia de la Cartera de Consumo (MRCO):

a. General-Automóviles: Créditos otorgados por establecimientos de crédito diferentes a las compañías de Financiamiento Comercial (CFC) para adquisición de automóviles.

b. General-Otros: Créditos otorgados por establecimientos de crédito diferentes a las compañías de Financiamiento Comercial (CFC) para adquisición de bienes de consumo diferentes a automóviles. En este segmento no se incluyen las tarjetas de crédito.

c. Tarjeta de Crédito: Crédito rotativo para la adquisición de bienes de consumo que se utiliza a través de una tarjeta plástica. En este segmento no se establece diferenciación por tipo de entidad.

Definición del incumplimiento:

Se entiende por incumplimiento, sin perjuicio de que la entidad establezca criterios adicionales más exigentes, el evento en el cual una operación de crédito cumple por lo menos con alguna de las siguientes condiciones:

i) Créditos comerciales que se encuentren en mora mayor o igual a 150 días, o que siendo reestructurados incurran en mora mayor o igual a 60 días.

ii) Créditos de consumo que se encuentren en mora mayor a 90 días, o que siendo reestructurados incurran en mora mayor o igual a 60 días.

iii) Créditos de vivienda que se encuentren en mora mayor o igual a 180 días.

iv) Microcréditos que se encuentren en mora mayor o igual a 30 días.

No obstante, para efectos de los reportes de endeudamiento a la SFC y a las centrales de riesgo las entidades deben clasificar los créditos y homologarlos observando las reglas previstas en el numeral 2.4 de la parte III del SIAR.

Igualmente se considera incumplimiento las situaciones que a continuación se describen:

- Cuando el deudor registre obligaciones castigadas con la entidad o en el sistema, de acuerdo con la información proveniente de las centrales de riesgo o de cualquier otra fuente. Cuando se trate de nuevos créditos otorgados a deudores con obligaciones castigadas y se efectuó el desembolso del valor del crédito aprobado, no serán considerados como incumplidos. En todo

caso la calificación que se asigne deberá atender lo dispuesto en el subnumeral 2.4 de la Parte II del SIAR.

- Cuando el deudor se encuentre en un proceso concursal o cualquier clase de proceso judicial o administrativo que pueda conllevar la imposibilidad de pago de la obligación o su aplazamiento, excepto en el caso de los créditos de Ley 1116 de 2006 y de los Decretos Legislativos 560 y 772 de 2020, los cuales se regirán por las instrucciones del Anexo 4 del Capítulo XXXI de la CBCF.

Metodología de calificación del MRCO

Para los deudores que en el momento de la calificación no pertenezcan a la categoría de incumplimiento, El Banco aplica el siguiente modelo dependiendo del segmento a calificar. Este modelo calcula un puntaje, el cual es producto de las características particulares de cada deudor y está dado por la aplicación de la siguiente ecuación:

$$\text{Puntaje} = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

Donde, Z varía de acuerdo al segmento al cual pertenece el contrato de crédito y las características propias de cada deudor. Finalmente sobre este puntaje se establecen las calificaciones.

Rangos de calificación

Con base en los puntajes del Z arrojados por cada uno de los modelos para cada cliente, se busca determinar una calificación en la nueva escala establecida. Los puntos de corte de cada calificación en el puntaje producido son los siguientes:

| Calificación | General - automóviles | General - otros | Tarjeta de crédito |
|--------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| AA | 0.2484 | 0.3767 | 0.3735 |
| A | 0.6842 | 0.8205 | 0.6703 |
| BB | 0.81507 | 0.89 | 0.9382 |
| B | 0.94941 | 0.9971 | 0.9902 |
| CC | 1 | 1 | 1 |

El Banco califica a los deudores en categorías de mayor riesgo, con base en los elementos de riesgo adicionales que sustentan dicho cambio.

Componentes del MRCO

La estimación de la pérdida esperada en el marco del MRCO resulta de la aplicación de la siguiente fórmula, donde las pérdidas esperadas se constituyen en deterioro de acuerdo con lo expuesto en el Numeral 2.5 del Anexo 1 del Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995:

PÉRDIDA ESPERADA= [Probabilidad de incumplimiento] x [Exposición del activo en el momento del incumplimiento] x [Pérdida dado el incumplimiento] x [Ajuste por Plazo] x [K]

Donde,

K: Es el factor de ajuste que busca reconocer el riesgo asociado al incremento en el nivel de apalancamiento de los deudores con plazos mayores a 72 meses. Este factor no será aplicable a los créditos de libranza otorgados a pensionados, ni a los segmentos de Tarjeta de Crédito y Rotativo. El valor de la variable K se asignará de acuerdo con la siguiente expresión:

$$K = \left\{ \begin{array}{ll} 1 & \text{si } PR \leq 72 \\ 1,1 & \text{si } 72 < PR \leq 108 \\ 1,4 & \text{si } PR > 108 \end{array} \right\}$$

El factor K será aplicable a los créditos de consumo que sean originados, desembolsados, modificados, reestructurados o adquiridos a partir del 1 de enero de 2023.

Ajuste por plazo (AP): Es el valor del ajuste por plazo, el cual se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Donde,

Plazo remanente PR: Corresponde al número de meses restantes frente al plazo pactado del crédito a la fecha de cálculo de la pérdida esperada. En caso de que el plazo pactado o el plazo remanente sean menores a 72, AP será igual a 1. Para los segmentos Tarjeta de Crédito y Rotativo, AP será igual a 1.

Para los créditos originados, desembolsados, reestructurados o adquiridos antes del 1 de diciembre de 2016, AP será igual a uno (1).

Los créditos que sean originados, desembolsados, reestructurados o adquiridos a partir del 1 de diciembre de 2016, deberán calcular la pérdida esperada aplicando el ajuste por plazo (AP) resultante.

El modelo de referencia de cartera de consumo permite determinar los componentes de la pérdida esperada de acuerdo con los siguientes parámetros:

La probabilidad de incumplimiento

Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado segmento y calificación de cartera de consumo incurran en incumplimiento.

La probabilidad de incumplimiento se define de acuerdo con las siguientes matrices:

Matriz A

| Calificación | General - automóviles | General - otros | Tarjeta de crédito |
|----------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| AA | 0.97% | 2.10% | 1.58% |
| A | 3.12% | 3.88% | 5.35% |
| BB | 7.48% | 12.68% | 9.53% |
| B | 15.76% | 14.16% | 14.17% |
| CC | 31.01% | 22.57% | 17.06% |
| Incumplimiento | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

Matriz B

| Calificación | General - automóviles | General - otros | Tarjeta de crédito |
|----------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| AA | 2.75% | 3.88% | 3.36% |
| A | 4.91% | 5.67% | 7.13% |
| BB | 16.53% | 21.72% | 18.57% |
| B | 24.80% | 23.20% | 23.21% |
| CC | 44.84% | 36.40% | 30.89% |
| Incumplimiento | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

De esta manera, para cada deudor-segmento de cartera de consumo se obtiene la probabilidad de migrar entre su calificación vigente y la calificación de incumplimiento en los próximos 12 meses de acuerdo con el ciclo del comportamiento general del riesgo de crédito.

Para efectos de la asignación de la probabilidad de incumplimiento, el Banco en primera instancia, da cumplimiento a las reglas de alineamiento que establece el marco normativo aplicable y posteriormente sobre la calificación alineada asigna la probabilidad de incumplimiento correspondiente a cada uno de los segmentos.

La pérdida dado el incumplimiento (PDI)

La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría.

La PDI por tipo de garantía será la siguiente:

| Tipo de garantía | P.D.I. | Días después del incumplimiento | Nuevo PDI | Días después del incumplimiento | Nuevo PDI |
|--|--------|---------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| Garantías idóneas | | | | | |
| Colateral financiero admisible | 0-12% | - | - | - | - |
| Bienes raíces comerciales y residenciales | 40% | 360 | 70% | 720 | 100% |
| Bienes dados en leasing inmobiliario | 35% | 360 | 70% | 720 | 100% |
| Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario | 45% | 270 | 70% | 540 | 100% |
| Derechos de cobro | 45% | 360 | 80% | 720 | 100% |
| Otras garantías idóneas | 50% | 270 | 70% | 540 | 100% |
| Garantía no idónea | 60% | 210 | 70% | 420 | 100% |
| -Garantía por libranza | 45% | - | - | - | - |
| Sin garantía | 75% | 30 | 85% | 90 | 100% |

Para homologar las distintas garantías presentes en los contratos de crédito con los segmentos anteriormente listados, la entidad debe atender las disposiciones establecidas en el Anexo 1 del SIAR.

Valor expuesto del activo

Corresponde al saldo vigente de capital, intereses, cuentas por cobrar de intereses y otras cuentas por cobrar, de las obligaciones de la cartera de consumo.

Componente contra cíclico del MRCO

Las políticas de deterioro (provisiones) consideran explícitamente los ajustes contracíclicos, de manera que en los períodos de mejora en la calidad crediticia se constituyan mayores provisiones de las que serían necesarias en tales condiciones, a fin de compensar,

al menos en parte, las que deberían constituirse en períodos de deterioro en la calidad crediticia.

El MRCO incorpora el componente contracíclico en el cálculo de la provisión, al utilizar una metodología que permite definir el comportamiento del riesgo de crédito para cada año. Así, la SFC obtiene matrices de migraciones para diferentes fases del riesgo de crédito.

Castigos de cartera

La Presidencia de la entidad cuenta con la potestad de aprobación, si los hubiere, de castigos de cartera, justificando plenamente las razones que ameriten esa decisión, haciendo énfasis en los conceptos jurídicos y los esfuerzos aplicados en busca de su recaudo. Lo cual va acompañado de un diagnóstico

en cuanto al sector económico y oficina en la que se generan tales castigos.

Las obligaciones sujetas de castigo están provisionadas cien por ciento (100%).

Una vez aprobados los castigos se informa a la Superintendencia Financiera, de acuerdo con la normatividad existente para el efecto.

Política de garantías

Los órganos internos encargados de aprobar los cupos de crédito a cada uno de los clientes determinan las garantías que deben exigirse en cada caso, teniendo en cuenta que los préstamos cuyo monto exceda del 10% del patrimonio técnico del Banco, deben estar amparados con garantías admisibles. Los abogados son los encargados de tramitar dichas garantías y de ingresarlas al sistema una vez legalizadas, para lo cual deben analizar previamente los aspectos legales relacionados con las mismas.

El Banco cuenta con un manual de garantías, en el cual se establecen los requisitos exigidos en cada caso, dependiendo del tipo de garantía y en el cual se incluyen aspectos como: formalidades para la constitución, formatos, idioma, moneda, seguros, administración y custodia de los documentos, avalúos, contabilización etc., todo bajo la supervisión de la secretaria general.

La Circular Externa 043 del 6 de octubre de 2011, modifica el literal d) del Numeral 1.3.2.3.1 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, estableciendo los criterios mínimos que las entidades vigiladas deben atender para determinar el valor de las garantías que respaldan el cumplimiento de los créditos otorgados, así como para la actualización de dicho valor. Así mismo, modifica el numeral 2) del literal c) de la sección 1.4 del Capítulo II Título II de la Circular Básica Jurídica, el cual homogeniza el uso del término avalúo técnico de acuerdo con las anteriores disposiciones, todas estas disposiciones se

encuentran expuestas a partir del 1 de junio de 2023 en el SIAR, en las respectivas partes II y III referentes a la Gestión del Riesgo de Crédito.

Reglas de Alineamiento

Previo al proceso de constitución de deterioros (provisiones) y homologación de calificaciones según lo establecido, el Banco mensualmente y para cada deudor, realiza el proceso de alineamiento interno, para lo cual se llevan a la categoría de mayor riesgo los créditos de la misma modalidad otorgados a éste, salvo que se demuestre a la SFC la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

Créditos modificados

La Circular Externa 026 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia en septiembre del 2017, vigente a partir del 31 de octubre del mismo año y la circular externa 016 del 02 de julio de 2019 tienen como propósito estandarizar las políticas para la adecuada gestión de los créditos que presentan modificaciones en sus condiciones por presentar potencial o real deterioro de la capacidad de pago de sus deudores. Para dar cumplimiento a la mencionada norma, el Banco tiene definido claramente las políticas relacionadas con la aprobación, seguimiento y monitoreo de los clientes acogidos a esta disposición, así como los mecanismos de divulgación de las condiciones para acceder a una "modificación".

Con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, el Banco podrá modificar las condiciones originalmente pactadas de los créditos sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a 60 días para consumo; y 90 días para comercial. Estas modificaciones podrán

efectuarse previo acuerdo con el deudor y con las siguientes principales características:

- a.** Los clientes que soliciten modificaciones deben realizar actualización de datos a través del formato establecido para ello o vía telefónica mediante el canal de contacto del Banco.
- b.** Se analiza la información financiera y comportamiento de pago en las centrales de riesgo de todos los clientes que soliciten cambios en las condiciones de sus créditos.
- c.** La calificación de cartera corresponde a aquella que tenga al momento de la modificación, la cual podrá llevarse a una de mayor riesgo para los créditos que no cuenten con una adecuada capacidad de pago que le permita cumplir con el servicio a la deuda o si los análisis realizados muestran deficiencias en alguno de sus indicadores financieros.
- d.** Son objeto de monitoreo especial por parte del Banco una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito y 12 meses para las demás modalidades, el crédito podrá salir de este monitoreo.
- e.** Los créditos que se encuentren en la categoría de modificados y presenten mora mayor a 30 días, se deben reconocer como un crédito reestructurado.

Las modificaciones no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos. Adicionalmente el Banco cuenta con:

- a.** Sistemas de información que permitan la identificación y seguimiento de las operaciones modificadas, incluida la calificación de riesgo de las mismas, y
- b.** Políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de

modificación de las condiciones de estos créditos.

Créditos reestructurados

Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000 y 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o sustituyan, así como las reestructuraciones extraordinarias. No se considerarán reestructuraciones alivios crediticios ordenados por leyes, las novaciones que se originen en eventos distintos a los antes descritos, aquellas previstas en el Artículo 20 de la Ley 546 de 1999, así como tampoco aquellas modificaciones originadas bajo los criterios del subnumeral 2.3.2.2.1 del de la Parte II del SIAR.

Las reestructuraciones no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

No se consideran reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes, como fue el caso de los establecidos en la Ley 546 de 1999 para la Ley de vivienda donde crea nuevos Sistemas de amortización y Condiciones de los créditos de vivienda individual.

El Banco tiene definido como mínimo las siguientes políticas para la reestructuración de los créditos:

- a.** Requisitos y criterios para que un deudor pueda ser sujeto de reestructuración, los cuales deben guardar relación con los niveles de tolerancia al riesgo y el plan de negocio definidos por el Banco.

b. Mecanismos que se implementarán para la identificación y seguimiento de las operaciones reestructuradas, incluida la calificación de riesgo de las mismas.

c. Organos que al interior de el Banco analizarán y tomarán las decisiones de aprobación de reestructuración, sus responsabilidades y atribuciones, así como su nivel de independencia respecto de las áreas responsables del otorgamiento.

d. Consecuencias del incumplimiento de las políticas de reestructuración.

e. Mecanismos mediante los cuales se divulgará al consumidor las condiciones para acceder a una reestructuración.

Reestructuraciones

Un crédito reestructurado deberá ser calificado en categoría de riesgo "Incumplimiento" cuando al momento de la calificación el deudor registre obligaciones en la misma modalidad que hayan incurrido en mora mayor o igual a 60 días para la cartera de consumo y comercial.

- El Banco podrá asignar, gradualmente, una calificación de menor riesgo cuando se cumplan las siguientes condiciones:

i) Se verifique que la capacidad de pago del deudor cumple con los criterios para mejorar la calificación.

ii) Cuando el deudor haya realizado dentro de la reestructuración pagos regulares y efectivos a capital e intereses durante más de 6 meses consecutivos en la cartera de consumo y comercial.

- Si el cliente solicita o el Banco realiza una nueva modificación a las condiciones del crédito reestructurado, se calificará en categoría que revele ese mayor riesgo.

- El Banco podrá eliminar la condición de reestructurado "cura", cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de: 2 años para las carteras de consumo y comercial.

El Banco viene aplicando desde el mes de noviembre de 2017 la normatividad expedida mediante la Circular Externa 026, que entre otras modifica las políticas para los créditos reestructurados y adiciona la modalidad de crédito modificado. Así mismo la entidad implemento las modificaciones a la normativa contemplada en la circular Externa 016 de 2019, estas actividades incluyen la ejecución de diferentes controles duales al interior del banco que permiten la correcta aplicación de la normativa.

Rediferidos

Es una opción que permite rediferir el saldo total de tarjeta de crédito, rotativo y productos libre inversión a la tasa de interés vigente a aquellos clientes que así lo soliciten y que cumplan con las políticas mínimas requeridas que el Banco ha establecido para tal fin.

Las principales condiciones para acogerse a rediferidos son las siguientes:

- Verificar que la obligación no haya tenido rediferidos en los últimos 5 meses.

- Para los productos de Tarjeta de crédito, Rotativo y ALP plazo máximo a rediferir será hasta 60 meses y para otros consumos hasta 72 meses.

- La fecha de apertura del producto a negociar mínimo 3 meses.

- El cliente no debe estar en estado cartera castigada.

- El cliente no puede encontrarse marcado como reestructurado.

- Aplica a obligaciones hasta 30 días de mora al cierre

inmediatamente anterior a la negociación.

- Aplica para clientes que al momento de la solicitud su calificación con la entidad se encuentre en las siguientes categorías: AA, A ó BB.

Una obligación podrá presentar máximo un contador de 3 negociaciones en los últimos 18 meses.

2.6 Arrendamientos

Un contrato de arrendamiento es un acuerdo por el cual un arrendador cede a un arrendatario, a cambio de un pago o una serie de pagos, el derecho a utilizar un activo durante un período de tiempo determinado.

El Banco es arrendatario de diversas propiedades y equipos. Los contratos de arriendo generalmente se realizan por períodos fijos de 1 a 3 años, pero pueden tener opciones de extensión. Los términos de arrendamiento se negocian de forma individual y contienen una amplia gama de términos y condiciones diferentes.

Las opciones de extensión y terminación incluidas en los arrendamientos del Banco se utilizan para maximizar la flexibilidad operativa en términos de gestión de contratos. La mayoría de las opciones de extensión y terminación mantenidas son ejercitables de manera simultánea por el Banco y por la contraparte respectiva.

2.6.1 Contabilidad el arrendatario

Los arrendamientos se reconocen como un activo por derecho de uso y un pasivo correspondiente en la fecha en que el activo arrendado está disponible para su uso por el Banco. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a los resultados durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo por

derecho de uso se deprecia durante la vida útil más corta del activo y el plazo de arrendamiento en línea recta.

Los activos y pasivos que surgen de un arrendamiento son medidos inicialmente sobre una base de valor presente. Los pasivos por arrendamientos incluyen el valor presente neto de los siguientes pagos de arrendamiento:

- Pagos fijos (incluyendo pagos fijos sustanciales), menos cualquier incentivo de arrendamiento por cobrar;
- Pago de arrendamiento variable basado en un índice o tasa;
- Montos que se espera que pague el arrendatario bajo garantías de valor residual;
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción, y
- Pagos de multas por finalizar el arrendamiento, si la condición del arrendamiento refleja que el arrendatario ejerció esa opción.

Los pagos por arrendamientos se descuentan usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento, si se puede determinar dicha tasa, o la tasa incremental de endeudamiento.

Los activos de derechos de uso se miden al costo y comprenden lo siguiente:

- El monto de la medición inicial del pasivo por arrendamiento;
- Todo pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio;
- Todo costo inicial directo, y Costos de desmantelamiento y restauración.

Los pagos asociados con arrendamientos a corto

plazo y arrendamientos de activos de bajo valor se reconocen bajo el método lineal como un gasto en el estado de resultados. Los arrendamientos a corto plazo tienen un plazo de 12 meses o menos. Los activos de bajo valor comprenden los equipos de cómputo y artículos pequeños del mobiliario de oficina.

2.7. Activos y pasivos financieros, excluyendo las inversiones y cartera de crédito descritas anteriormente

Métodos de medición

Costo amortizado y tasa de interés efectiva

El costo amortizado es el importe al que fue medido inicialmente el activo o el pasivo financiero menos los reembolsos del principal, más o menos la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo de cualquier diferencia existente entre el importe inicial y el valor de reembolso en el vencimiento y, para los activos financieros, el ajuste por provisión por deterioro.

La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los pagos o recaudos futuros estimados en efectivo a lo largo de la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con el importe en libros bruto de un activo financiero (es decir, su costo amortizado antes de cualquier provisión por deterioro) o al costo amortizado de un pasivo financiero. El cálculo no tiene en cuenta pérdidas crediticias esperadas e incluye costos de transacción, primas o descuentos y honorarios y comisiones pagadas o recibidas que son parte integral de la tasa de interés efectiva, tales como costos de Originación.

Cuando el Banco revisa los estimados de flujos de efectivo futuros, el importe en libros de los respectivos activos o pasivos financieros se ajusta para reflejar el nuevo estimado descontado usando la tasa de interés efectiva original. Cualquier cambio se reconoce en el estado de resultados integrales.

Reconocimiento y medición inicial

Los activos y pasivos financieros se reconocen cuando la entidad se vuelve parte de las disposiciones contractuales del instrumento. Las compras y ventas periódicas de activos financieros se reconocen en la fecha de negociación, fecha en la que el Banco se compromete a comprar o vender el activo.

En el reconocimiento inicial, el Banco mide un activo o pasivo financiero a su valor razonable más o menos, en el caso de un activo o pasivo financiero que no se continuara midiendo a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que son incrementales y directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo o pasivo financiero, como honorarios y comisiones. Los costos de transacción de los activos y pasivos financieros contabilizados a valor razonable con cambios en resultados se contabilizan en el estado de resultados integrales.

2.7.1 Activos financieros

(i) Clasificación y medición posterior

Costo amortizado

Los requerimientos de clasificación para las cuentas por cobrar se describen a continuación:

Cuentas por cobrar

La clasificación y medición posterior de las cuentas por cobrar dependen de:

- El modelo de negocio del Banco para administrar el activo; y
- Las características de flujo de efectivo del activo.

Con base en estos factores, el Banco clasifica sus cuentas por cobrar dentro de la siguiente categoría de medición:

Costo amortizado: los activos que se mantienen

para el cobro de flujos de efectivo contractuales. El importe en libros de estos activos se ajusta por cualquier estimación de pérdida crediticia esperada reconocida.

Modelo de negocios: el modelo de negocios refleja cómo el Banco administra los activos para generar flujos de efectivo. Es decir, si el objetivo del Banco es únicamente recaudar los flujos de efectivo contractuales de los activos o si el objetivo es recaudar tanto los flujos de efectivo contractuales como los flujos de efectivo que surgen de la venta de los activos. Si ninguno de estos aplica (por ejemplo, activos financieros mantenidos para negociación), entonces los activos financieros se clasifican como parte de "otro" modelo de negocios y se miden al valor razonable con cambios en resultados. Los factores considerados por el Banco para determinar el modelo de negocio de un grupo de activos incluyen experiencias pasadas sobre cómo se cobraron los flujos de efectivo para estos activos, cómo se evalúa e informa el desempeño del activo al personal clave de administración, cómo se evalúan y gestionan los riesgos y cómo los gerentes son remunerados.

(ii) Deterioro de las otras cuentas por cobrar

El Banco evalúa, de manera prospectiva, las pérdidas crediticias esperadas asociadas con los instrumentos de deuda contabilizados al costo amortizado y con la exposición derivada de los compromisos de préstamo y los contratos de garantía financiera. El Banco reconoce una provisión para dichas pérdidas en cada fecha de presentación. La medición de las pérdidas crediticias esperadas refleja:

- Una cantidad imparcial y ponderada de probabilidad que se determina mediante la evaluación de un rango de posibles resultados;
- El valor del dinero en el tiempo; e
- Información razonable y respaldada disponible sin incurrir en costos o esfuerzos indebidos en la fecha de presentación acerca de hechos pasados, condiciones actuales y previsiones de

condiciones económicas futuras.

(iii) Baja en cuentas que no sea una modificación

Los activos financieros, o una parte de los mismos, se dan de baja cuando los derechos contractuales para recibir los flujos de efectivo de los activos han expirado, o cuando se han transferido y (i) el Banco transfiere sustancialmente todos los riesgos y ventajas de la propiedad, o (ii) el Banco no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y ventajas de la propiedad y no ha conservado el control.

2.7.2 Pasivos financieros

(i) Clasificación y medición posterior

Los pasivos financieros se clasifican como medidos posteriormente al costo amortizado.

(ii) Baja en cuentas

Los pasivos financieros se dan de baja en cuentas cuando están cancelados (es decir, cuando la obligación especificada en el contrato se cumpla, cancele o expire).

El intercambio entre el Banco y sus acreedores originales de instrumentos de deuda con términos sustancialmente diferentes, así como modificaciones sustanciales de los términos de pasivos financieros existentes, se contabilizan como una extinción del pasivo financiero original y el reconocimiento de un nuevo pasivo financiero. Los términos son sustancialmente diferentes si el valor actual descontado de los flujos de efectivo bajo los nuevos términos, incluyendo los honorarios pagados netos de los honorarios recibidos y descontados utilizando la tasa de interés efectiva original, es al menos un 10% diferente del valor presente descontado de los flujos de efectivo restantes del pasivo financiero original. Además, también se tienen en cuenta otros factores cualitativos como la moneda en la cual está

denominado el instrumento, cambios en el tipo de tasa de interés, nuevas características de conversión adjuntas al instrumento y cambios en acuerdos. Si un intercambio de instrumentos de deuda o una modificación de términos se contabiliza como extinción, todos los costos u honorarios incurridos se reconocen como parte de las pérdidas o ganancias en la extinción. Si el intercambio o la modificación no se contabiliza como extinción, todos los costos u honorarios incurridos ajustan el importe en libros del pasivo y se amortizan sobre el plazo restante del pasivo modificado.

2.8 Propiedades y equipo

Las propiedades y equipo comprenden terrenos, edificios, muebles y equipos de oficina, vehículos, mejoras en propiedad ajena y construcciones en curso. Las propiedades y equipos se expresan a su costo histórico menos la depreciación. El costo histórico incluye los gastos directamente atribuibles a la adquisición, construcción o montaje de los elementos.

Los costos posteriores se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que beneficios económicos futuros asociados con los elementos vayan a fluir al Banco y el costo del elemento pueda determinarse de forma fiable. Cuando corresponda se da de baja el importe en libros de la parte sustituida. El resto de las reparaciones y mantenimiento se cargan al estado de resultados integrales durante el ejercicio en que se incurren.

No se aplica depreciación a los terrenos, las mejoras en propiedad ajena se amortizan durante la duración del contrato. Con respecto a los edificios, muebles, equipos de oficina y vehículos, la depreciación se calcula por el método de línea recta para asignar su costo menos su valor residual durante el estimado de su vida útil, tal como se indica a continuación:

| | |
|----------------------------|---|
| Muebles y enseres | Entre 3 y 10 años |
| Máquinas y equipos | Entre 5 y 10 años |
| Equipos informáticos | Entre 3 y 10 años |
| Vehículos | Entre 5 y 10 años |
| Edificios | 100 años (depreciación vida útil remanente) |
| Mejoras en propiedad ajena | Entre 1 y 3 años |

El importe en libros de un activo se reduce inmediatamente a su valor recuperable si el valor en libros del activo es mayor que su importe recuperable estimado.

Las ganancias y pérdidas por enajenaciones se determinan comparando los ingresos obtenidos con el valor en libros y se reconocen dentro de “-otros ingresos (otros gastos)” en el estado de resultados integrales.

Tratamiento alternativo

Las edificaciones y terrenos se muestran a su valor razonable, basado en valoraciones por expertos externos independientes, y en el caso de los edificios menos la depreciación posterior. Las valoraciones se realizan con la suficiente regularidad, para asegurar que el valor razonable de un activo revaluado no difiera significativamente en libros. Cualquier depreciación acumulada en la fecha de la revaluación se elimina contra el importe bruto en libros del activo y el importe neto se actualiza el importe revalorizado del activo.

Los aumentos en el valor en libros por revaluación se acreditan en los otros resultados integrales del patrimonio. Las disminuciones en el valor de un activo que revierten aumentos previos se cargan en los otros resultados integrales hasta agotar las revaluaciones previas, todas las demás disminuciones se cargan al estado de resultados integrales.

Cuando los activos revaluados son vendidos, los importes incluidos en los otros resultados integrales se transfieren a las utilidades acumuladas no distribuidas.

2.9 Activos mantenidos para la venta

A los bienes recibidos en pago se les aplica lo establecido en el Capítulo III de la CBCF, el cual fija los parámetros mínimos que deben observar las entidades financieras para la adecuada administración y contabilización de los bienes recibidos en dación de pago (BRDP). Se registra el valor de los bienes recibidos en pago de saldos no cancelados provenientes de créditos a su favor. Los BRDP representados en inmuebles se reciben con base en un avalúo comercial determinado técnicamente y los bienes muebles, acciones y participaciones, con base en el valor de mercado.

El reconocimiento inicial de los BRDP se realiza de acuerdo con el valor determinado en la adjudicación judicial o el acordado con los deudores, teniendo en cuenta su valor razonable y las diferencias resultantes se reconocen según correspondan, como un gasto con cargo a los resultados del período (en el caso de existir un exceso del valor de los créditos respecto del valor del activo adjudicado) o como una cuenta por pagar a favor del deudor.

De acuerdo con las instrucciones de la SFC, se realiza el cálculo de la provisión para bienes recibidos en dación en pago aplicando el Capítulo III de la CBCF.

2.10 Activos intangibles

2.10.1 Medición Inicial y principales políticas

Los activos intangibles distintos de las plusvalías, son medidos al costo en el reconocimiento inicial. Después de su reconocimiento inicial, los activos intangibles son registrados al costo menos su amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro acumulada. Los activos intangibles generados internamente, que cumplan con lo establecido en la NIC 38 Párrafo 52 en adelante podrán ser activados.

Determinación del costo inicial

Forman parte del costo inicial de un activo intangible, los siguientes conceptos:

- El precio de adquisición.
- Impuestos no recuperables que recaigan sobre la adquisición.
- Los descuentos comerciales y rebajas.
- Todos los costos directamente relacionados con la preparación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por el Banco.

A continuación, se mencionan algunos costos directamente atribuibles para la preparación del activo en el lugar y condiciones para que pueda operar y que deben formar parte del costo inicial:

- Los costos de remuneraciones y otros beneficios a los empleados (según se definen en la NIC 19 Beneficios a los Empleados), que procedan directamente al desarrollo o adquisición de un activo intangible.
- Los honorarios para registrar los derechos legales.
- La amortización de licencias que se utilizan para generar activos intangibles.
- Los costos de instalación.
- Los honorarios profesionales.
- Los costos de comprobación de que el activo funciona adecuadamente.

2.10.2 Medición posterior

Posterior al reconocimiento inicial el Banco ha optado por medir los activos intangibles al modelo del costo. Este modelo significa registrar el elemento de activos intangibles a su costo inicial menos su

respectiva amortización acumulada y su deterioro acumulado de valor.

Esta política se aplicará a todos los elementos que compongan una clase de activo intangible, la cual es definida como un conjunto de activos de similar naturaleza y uso en las operaciones del Banco.

2.10.3 Amortización

Es la distribución sistemática del valor a amortizar de un activo a lo largo de su vida útil estimada. Todos los activos intangibles, exceptuando los activos intangibles con vida útil indefinida, son amortizados linealmente durante la vida útil técnica estimada del activo relacionado. El monto amortizable es el costo inicial menos su valor residual y deterioro acumulado de valor. El cargo por amortización de activos intangibles con vidas útiles finitas es reconocido en cada período como un gasto.

La amortización debe comenzar cuando el activo está disponible para ser usado y se debe amortizar por toda la vida útil estimada, incluso si el activo no se está utilizando o está ocioso.

2.10.4 Vidas útiles

Las vidas útiles de los activos intangibles son determinadas como finita o indefinidas. Los activos intangibles con vidas finitas son amortizados durante la vida útil y su deterioro es evaluado cada vez que existen indicadores que el activo intangible puede estar deteriorado. Las vidas útiles económicas estimadas por categoría están definidas en la política contable.

La determinación de las vidas útiles se realiza de la siguiente manera:

- Software: al efectuar la adquisición del software, la gerencia de tecnología y operaciones determina la vida útil, con base a datos de la industria en donde se ha considerado un rango de 3 a 10 años.

- Licencias y programas informáticos: es la Gerencia de tecnología y operaciones quien determina la vida útil del mismo, en función de los contratos y de las licencias respectivas.

- Cuando sea impracticable la determinación de la vida útil de un intangible se tomará como vida útil entre 7 y 10 años teniendo en cuenta el uso que se da en estos casos en el mercado bancario.

2.11 Otros activos

El Banco reconoce en otros activos los pagos anticipados de las pólizas de seguro y otros activos que se constituyen en derechos en los que es probable que exista beneficios económicos que fluyan al Banco en el futuro, que el costo se pueda determinar con fiabilidad y se tiene control sobre ellos.

El reconocimiento en la medición inicial y medición posterior de otros activos no financieros se realiza al costo.

La amortización de los costos incurridos durante el otorgamiento de la tarjeta de crédito es realizada linealmente, según lo establecen las NCIF. Las tarjetas de crédito son amortizadas a 5 años y los otros gastos de gestión y entrega a 19 meses.

2.12 Pérdidas por deterioro de valor de los activos no financieros

Los activos sujetos a depreciación o amortización se someten a revisiones para pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indique que el importe en libros puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro del valor por el importe por el que el importe en libros del activo excede su importe recuperable. El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable de un activo menos los costes para la venta y el valor en uso. A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al

nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado (unidades generadoras de efectivo). La posible reversión de pérdidas por deterioro de valor de activos no financieros distintos a la Plusvalía que sufren una pérdida por deterioro se revisa en todas las fechas a las que se presenta información financiera.

2.13 Beneficios a empleados

El pasivo corresponde a las obligaciones que el Banco tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados. De conformidad con la Ley 797 de 2003, la cotización al fondo de pensiones obligatorias corresponde al 16% a partir de 2008 sobre el salario base de cotización. Conforme a lo establecido en la Ley 1122 del 9 de enero de 2007, la cotización en 2013 y 2012 es del 12.5% sobre el salario base de cotización; el 4% a cargo del trabajador y el aporte del 8,5% a cargo del empleador.

Con entrada en vigencia de la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012 a partir del momento en que el Gobierno Nacional implemente el sistema de retenciones en la fuente para el recaudo del impuesto sobre la renta para la equidad -CREE, y en todo caso antes del 1° de julio de 2013, estarán exoneradas del pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje -SENA y de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

A partir del 1° de enero de 2014, estarán exoneradas de la cotización al Régimen Contributivo de Salud del que trata este artículo, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, por sus trabajadores que devenguen hasta diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Los beneficios a empleados son:

a. Salarios y beneficios de corto plazo

Los salarios y beneficios de corto plazo para los empleados actuales se reconocen en la cuenta de resultados cuando los empleados prestan sus servicios.

b. Costos de beneficios por retiro

Planes de aportaciones definidas

Son planes de beneficios aquellos en los cuales el Banco tiene la obligación de realizar aportaciones de carácter predeterminado a una entidad separada (fondos de pensiones). Estas contribuciones se reconocen como gastos en el estado de resultados integrales a medida en que tiene la obligación de realizar el respectivo aporte.

c. Beneficio por terminación

El Banco reconoce beneficios a los empleados por terminación, cuando decide finalizar el contrato laboral del empleado antes de la fecha normal de retiro, o cuando el empleado acepta una oferta de beneficios a cambio de la terminación del contrato laboral.

Los beneficios por terminación se miden como beneficios a los empleados de corto plazo, contra los resultados del período, cuando se espera que los beneficios por terminación se liquiden completamente antes de doce meses después del período anual sobre el que se informa, y como un beneficio a los empleados de largo plazo cuando se

espera que los beneficios por terminación se liquiden después de doce meses del período anual sobre el que se informa.

d. Indemnizaciones por despido

Las indemnizaciones por despido se pagan en caso de terminación de contrato antes de la fecha normal de jubilación, o cuando un empleado acepta voluntariamente su baja a cambio de estos beneficios. El Banco reconoce indemnizaciones por terminación de contrato, cuando se pueda demostrar su compromiso de poner fin al contrato de sus empleados de acuerdo a un plan formal detallado, o como resultado de una oferta hecha para fomentar el retiro voluntario.

2.14 Provisiones

Las provisiones se reconocen cuando el Banco tiene una obligación presente legal o asumida como resultado de hechos pasados, es probable que se requiera una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se ha estimado de forma fiable.

Cuando existen varias obligaciones similares, la probabilidad de que una salida de efectivo sea requerida se determina considerando el tipo de obligaciones como un todo. Se reconoce una provisión incluso si la probabilidad de la salida de un flujo de efectivo con respecto a cualquier partida incluida en la misma clase de obligaciones pueda ser pequeña.

2.15 Impuesto a las ganancias

El gasto por impuesto sobre la renta del período comprende al impuesto sobre la renta corriente y diferido. El gasto de este impuesto se reconoce en el estado de resultados integrales, excepto cuando se trata de partidas que se reconocen en los otros resultados integrales o directamente en el patrimonio. En este caso, el impuesto también

se reconoce en los otros resultados integrales o directamente en el patrimonio, respectivamente.

El cargo por impuesto sobre la renta corriente se calcula sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del estado de situación financiera. La gerencia evalúa periódicamente las posiciones asumidas en las declaraciones de impuestos presentadas respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. El Banco, cuando corresponde, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

Los impuestos sobre la renta diferidos son reconocidos, aplicando el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases tributarias de activos y pasivos y sus respectivos valores registrados en los estados financieros. Sin embargo, no se reconocen impuestos sobre la renta diferidos pasivos, si estos surgen del reconocimiento inicial de plusvalía mercantil o por el reconocimiento inicial de un activo o de un pasivo en una transacción que no corresponda a una combinación de negocios y que al momento de la transacción no afecta ni la utilidad ni la pérdida contable o gravable. Los impuestos sobre la renta diferidos activos sólo se reconocen en la medida que sea probable que se produzcan beneficios tributarios futuros contra los que se puedan usar las diferencias temporales. Los impuestos sobre la renta diferidos se determinan usando las tasas tributarias que han sido promulgadas a la fecha del estado de situación financiera y que se espera serán aplicables cuando los impuestos sobre la renta diferidos activos se realicen o los impuestos sobre la renta pasivos se paguen.

Se reconocen impuestos sobre la renta diferidos por las diferencias temporarias que surgen de las inversiones en subsidiarias y en asociadas, excepto cuando la oportunidad en que se revertirán las diferencias temporarias es controlada por el Banco y es probable que las diferencias temporarias no se revertirán en un momento previsible en el futuro.

Los impuestos diferidos activos y pasivos se compensan cuando existe un derecho legalmente exigible de compensar activos tributarios corrientes contra los pasivos tributarios corrientes y cuando los impuestos diferidos activos y pasivos de ingresos se refieren a los impuestos sobre la renta correspondientes a la misma autoridad fiscal.

2.16 Ingresos

La NIIF 15 establece un marco integral para el reconocimiento de ingresos derivados de los contratos con clientes. Reemplazó a la NIC 18 Ingresos, NIC 11 Contratos de construcción e interpretaciones relacionadas. Bajo la NIIF 15, los ingresos se reconocen cuando un cliente obtiene el control de los bienes o servicios. La determinación de la transferencia de control, en un determinado momento o a lo largo del tiempo, requiere juicio.

El Banco ha adoptado la NIIF 15 utilizando el método de efecto acumulativo, con el efecto de la aplicación inicial de esta norma reconocida en la fecha de la aplicación inicial (es decir, el 1 de enero de 2018).

El Banco completó su análisis cualitativo y cuantitativo de los impactos de la adopción de la NIIF 15 en sus estados financieros. La evaluación incluyó entre otros, las siguientes actividades:

- Análisis de los contratos con clientes y sus principales características
- Identificación de las obligaciones de desempeño en los contratos mencionados
- Determinación del precio de la transacción y los efectos causados por las consideraciones variables
- Asignación del precio de la transacción a cada obligación de desempeño
- Análisis de lo apropiado del momento en el cual el ingreso debe ser reconocido por el Banco (un punto

en el tiempo o durante el tiempo).

Con base en el análisis realizado se estableció que la aplicación de la NIIF 15, no generó impacto en los procesos y en el control interno del Banco.

Los principales conceptos por los cuales el Banco recibe ingresos son:

Intereses: Los ingresos por intereses se encuentran fuera del alcance de la NIIF 15, porque su generación está asociada a Instrumentos Financieros.

Comisiones: El ingreso de comisiones se reconoce cuando la entidad satisface la obligación de desempeño en un momento determinado, es decir, en la medida que se da por cumplida la obligación del Banco de prestar el servicio. Las comisiones percibidas por el Banco son:

- Servicios bancarios: Costos a cargo de los clientes por convenios de recaudo, giros, cuotas de manejo y servicios de crédito.
- Comisión por intermediación de seguros: Es una comisión recibida por la presentación de clientes del Banco a entidades prestadoras de diversas modalidades de seguros. Los ingresos por este concepto se encuentran fuera del alcance de NIIF 15.

Otros ingresos: Corresponde a Ingresos por gestión de cobranza, estudio de créditos, consultas centrales de riesgo.

Estos ingresos se reconocen cuando el Banco satisface la obligación de desempeño en un momento determinado.

Los demás ingresos contenidos en este rubro no surgen de acuerdos con clientes que estén dentro del alcance de la NIIF 15, como recuperaciones y otros conceptos de menor participación.

2.17 Partes relacionadas

Se entiende por parte relacionada a una persona o entidad que está relacionada con el Banco, que puede ejercer control o control conjunto o influencia significativa sobre el Banco.

El Banco podrá celebrar operaciones, convenios o contratos con partes relacionadas, en el entendido de que cualquiera de dichas operaciones se realizará con valores razonables, atendiendo entre otros los siguientes criterios:

- Las condiciones y tarifas del mercado existentes en el sector en el que se realice la operación.
- La actividad de las partes relacionadas.
- La perspectiva de crecimiento del respectivo negocio.

Se consideran partes relacionadas:

- Accionistas.
- Miembros de la Junta Directiva.
- Representantes legales y administradores.
- Empresas subordinadas de accionistas.

Los vinculados económicos, accionistas, administradores y partes relacionadas que soliciten créditos con el Banco deberán surtir todo el proceso de análisis establecido para los diferentes portafolios. La aprobación de estas solicitudes se sustentará en el análisis riguroso de su capacidad de pago y de las características del contrato a celebrar entre las partes. En especial se tendrán en cuenta las condiciones financieras de la operación activa de crédito a celebrar, las garantías, las fuentes de pago, las condiciones macroeconómicas a las que pueda estar expuesto el potencial deudor.

El Banco efectúa transacciones con partes relacionadas, principalmente, de servicios financieros de captaciones y colocaciones.

En cualquier caso, la contabilización de los registros de las operaciones que se celebren con los accionistas y vinculados económicos cumplirán con los mismos criterios definidos para cualquier cliente del Banco.

El Banco revela información de las transacciones ocurridas durante el período separada por las siguientes categorías: Accionistas, miembros de junta directiva, representantes legales y administradores y empresas subordinadas de accionistas.

El Banco revela todas las transacciones realizadas con partes relacionadas con indicación de valores de las transacciones, conceptos, saldos pendientes por operaciones de colocación y/o captaciones, Gastos pagados e ingresos percibidos, Nota 29.

3. CAMBIOS NORMATIVOS

3.1 Nueva normatividad emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) que aún no ha sido incorporada al marco contable aceptado en Colombia

NIIF 17 Contratos de Seguros

La NIIF 17 Contratos de Seguro establece principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro emitidos. También requiere principios similares a aplicar a contratos de reaseguro mantenidos y a contratos de inversión emitidos con componentes de participación discrecional. El objetivo es asegurar que las entidades proporcionen información relevante de forma que represente fielmente esos contratos para evaluar el efecto que los contratos dentro del alcance de la NIIF 17 tienen sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad.

La NIIF 17 deroga la NIIF 4 Contratos de Seguro que era una norma provisional que permitió a las entidades usar una amplia variedad de prácticas contables para los contratos de seguro, reflejando los requerimientos de contabilidad nacionales y variaciones de esos requerimientos. Algunas prácticas anteriores de contabilización de seguros permitidas según la NIIF 4 no reflejaban adecuadamente las situaciones financieras subyacentes verdaderas o el rendimiento financiero de los contratos de seguro.

El Banco no espera impactos por esta norma, teniendo en cuenta que no ha identificado que desarrolle contratos de seguro, en todo caso se están efectuando análisis detallados.

El IASB ha realizado enmiendas de alcance limitado a la NIIF 10 Estados financieros consolidados y a la NIC 28 Inversiones en asociadas y negocios conjuntos.

Las enmiendas aclaran el tratamiento contable de las ventas o aportes de activos entre un inversionista y sus asociadas o negocios conjuntos. Confirman que el tratamiento contable depende de si los activos no monetarios vendidos o aportados a una asociada o a un negocio conjunto constituyen un "negocio" (tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios).

Cuando los activos no monetarios constituyan un negocio, el inversionista reconocerá la totalidad de la ganancia o pérdida en la venta o aporte de activos. Si los activos no se ajustan a la definición de negocio, el inversionista reconoce la ganancia o pérdida solo en la medida de la participación del otro inversionista en la asociada o negocio conjunto. Estas enmiendas se aplican de manera prospectiva.

En diciembre de 2015, el IASB decidió aplazar la fecha de aplicación de esta modificación hasta que el IASB haya finalizado su proyecto de investigación sobre el método de participación.

3.2 Instrucciones para la gestión de los límites a las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito, y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.

El Decreto 1533 de 2022 con el objetivo de actualizar las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito. Igualmente, con este Decreto se establecieron las disposiciones para la gestión de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante "SFC").

Con este nuevo marco normativo, el Gobierno Nacional buscó robustecer la regulación sobre concentración de riesgo como una herramienta para mitigar la pérdida máxima que podría sufrir una entidad vigilada en caso de que alguna de sus contrapartes se vuelva insolvente. De esta manera, el Decreto 1533 de 2022 representa un avance en el proceso de convergencia hacia las mejores prácticas internacionales para la gestión del riesgo de concentración, de acuerdo con los estándares del Comité de Basilea.

En este contexto, con el objetivo de fijar lineamientos para una correcta aplicación del mencionado Decreto, esta Superintendencia estima conveniente impartir instrucciones para la gestión y reporte de las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de crédito, así como para la gestión de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas. Esto de conformidad con las facultades previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Decreto 2555 de 2010 y en el Decreto 1533 de 2022, que sustituyó el Título 2 del Libro 1 de la Parte 2, derogó el Título 3 del Libro 1 de la Parte 2 y adicionó el Título 11 al Libro 35 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, en los términos del Decreto 0052 de 2024, mediante el cual se corrigen los yerros del Decreto 1533 de 2022.

En virtud de lo expuesto, esta Superintendencia en ejercicio de las facultades previstas en el numeral 5 del artículo 97 y el literal (a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y en los numerales 4 y 5 del artículo.

Banco Serfinanza es consciente de la importancia de la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario dentro de la función de gestión de Activos y Pasivos de la entidad por lo que ha venido trabajando para fortalecer dicha función. Por lo anterior en el mes de diciembre 2023 definió el plan de implementación de la normativa definida por la Superintendencia Financiera estableciendo los siguientes objetivos:

- Implementación del modelo normativo para la gestión del RTILB con el objetivo de cuantificar el impacto del tipo de interés en el valor económico y en el margen neto de interés.
- Evolucionar con los ejercicios de pruebas de estrés considerando escenarios basados en la información histórica de la entidad, los propuestos por el regulador, así como los propios asociados a su negocio y a la estrategia de la compañía.
- Construir una arquitectura tecnológica e informacional capaz de generar reportes gerenciales, regulatorios y de monitoreo de forma automática para el control de los riesgos estructurales de su balance ante decisiones de inversión o fondeo, y a través de un sistema de límites de apetito y umbrales de alerta, se establezcan planes de mitigación en tiempo oportuno.

Así mismo, la Entidad durante el mes de marzo 2024 iniciará las sesiones de trabajo que establecerán el plan de implementación de la CE 03 de febrero 2024 - Instrucciones gestión límites grandes exposiciones y concentración de riesgos.

4. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

El Banco, mediante su actividad, está expuesto a varios tipos de riesgos principalmente relacionados con la cartera de crédito y los instrumentos financieros. En adelante se presenta una descripción de las principales actividades de negocios y políticas del Banco en cuanto a la administración de riesgos.

4.1 Gobierno corporativo

En desarrollo de su objeto social, Serfinanza se encuentra facultado para la captación de recursos a término provenientes del público, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito, para facilitar la comercialización de bienes y servicios y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing.

Como Entidad vigilada por la SFC, Serfinanza desarrolla una actividad catalogada por la constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir, en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello, es necesario que el Banco cuente con directores, administradores, y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales.

La eficiencia y transparencia que impone tanto la ley como la competencia de los mercados supone una adecuada organización interna del Banco, con estructuras y reglas claras que gobiernen las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la alta gerencia, los órganos de control y otros grupos de interés.

El Banco cuenta con mecanismos que le permiten tener un adecuado control interno para ello cuenta con políticas claras, una segmentación adecuada y acorde con las necesidades de la industria.

Para ello cuenta con un Código de Buen Gobierno que recopila los principios, medidas, políticas, mecanismos y procedimientos que, complementando la ley, los estatutos, el código de Conducta, rigen su gobierno corporativo, con miras a la adecuada administración de sus negocios y asuntos, el trato equitativo y respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas, la detección, prevención y control de conflictos de interés y el conocimiento de la gestión y otros aspectos relevantes del Banco por parte de los accionistas y demás inversionistas.

Todos los accionistas, administradores y empleados del Banco son destinatarios del Código de Buen Gobierno, por lo tanto, deben cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, sus principios y políticas como modelo de actuación.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un Código de Conducta, que establece el marco ético en el cual se desarrollan las operaciones del Banco y a las actuaciones de sus funcionarios, administradores, y accionistas, mediante el señalamiento expreso de las reglas de conducta que orienten su actuación, en especial para el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) respecto de cada uno de los productos y servicios de Serfinanza.

Su principio, está basado en que todos los funcionarios deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

El Banco continúa con la adopción de procedimientos que propician que los empleados en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones.

De igual forma se determinó una estructura organizacional que permite soportar el alcance

del Sistema de Control Interno (SCI) y que define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad, precisando el alcance y límite de los mismos. Esta estructura está armonizada con el tamaño y naturaleza de las actividades del Banco, soportando el alcance del SCI y se establecieron objetivos que alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos del Banco y a partir de esta definición, se formuló la estrategia y los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento para la organización.

4.2 Políticas y procedimientos para la evaluación de riesgos

El Banco cuenta con una Gerencia de Riesgos que depende directamente de la Presidencia, garantizando así su independencia de las áreas del Front y Back Office. Esta área a su vez está compuesta por un Gerente de Riesgos, una dirección de Riesgo de Crédito, una Jefatura de Riesgo Operativo y una coordinación de Riesgo de Mercado, trece Analistas de Riesgos y un Especialista de Riesgos y Modelos; todo el personal es altamente calificado, con carreras afines a la gestión realizada y una experiencia profesional acorde a la labor que desempeñan.

Entre los objetivos del área se encuentra el medir, monitorear y controlar los riesgos a los que está expuesto el Banco en el desarrollo de sus objetivos estratégicos, así como la verificación del cumplimiento de políticas y límites establecidos. El perfil de riesgo del Banco es informado a la Alta Gerencia y la Junta Directiva.

La Junta Directiva tiene la responsabilidad de establecer y vigilar las políticas de administración de riesgos y establecer los límites de operación y exposición a los mismos, es por ello que los miembros de la Junta Directiva en su reunión ordinaria del mes de septiembre del 2016, aprobaron la creación de un comité unificado de riesgo que cubra el seguimiento y monitoreo de los diferentes sistemas de administración de riesgo como son: Riesgo de

Crédito, Riesgo Operativo, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado.

Así mismo, la entidad cuenta con un Comité de Auditoría y un Comité de Riesgo de SARLAFT, bajo la Dirección de la Junta Directiva.

Acorde con las normas vigentes, revelamos los criterios, políticas y procedimientos utilizados para la evaluación, medición, administración y control de los riesgos asociados al negocio:

4.3 Sistema Integral de Administración de Riesgos, (SIAR)

Banco Serfinanza implementó el Sistema Integrado de Administración de Riesgo (SIAR) el cual entró en vigencia el 1 de Junio de 2023, con el propósito de velar por la transparencia y la protección adecuada de los riesgos derivados de la captación de recursos del público y su colocación en el mercado a través de operaciones de crédito, la prestación de servicios financieros y la gestión de inversiones que permitan garantizar niveles adecuados de rentabilidad de acuerdos a las expectativas definidas por los accionistas y en general con el propósito de mantener una posición de liquidez y solvencia que preservase la estabilidad del negocio en horizontes de corto, mediano y largo plazo.

En concordancia con lo anterior, la Junta Directiva y la Alta Gerencia mantienen un fuerte compromiso de propender por el cumplimiento de los principios y estándares generales que rigen al sector financiero, señalados tanto por el regulador y supervisor nacional, así como las mejores prácticas señaladas por organismos internacionales orientados a proteger a los consumidores financieros e inversionistas promoviendo el acceso a servicios financieros justos, eficientes y transparentes.

El SIAR implementado por la Entidad permite la comprensión de los determinantes de los riesgos inherentes y emergentes, partiendo del entendimiento de los procesos de la organización,

su infraestructura tecnológica, la calidad del recurso humano, las políticas y procedimientos. También se incluye la evaluación profunda del entorno en el cual desarrolla su operación, las tendencias del mercado, las características propias del sector financiero y de los sectores de la economía que tienen mayor correlación con los resultados que se reflejan en los estados financieros. Finalmente, incorpora el estudio de los factores internacionales como la tasa de crecimiento de la economía global, los riesgos por factores geopolíticos, conflictos internacionales, la delincuencia transnacional, el cibercriminal, el cambio climático, entre otros, que bajo determinadas condiciones podrían afectar los objetivos estratégicos.

Dentro de los componentes del SIAR se encuentra el Marco de Apetito de Riesgo que es el conjunto de políticas, metodologías, procedimientos, controles, umbrales y/o límites a partir de los cuales Banco Serfinanza identifica y evalúa los riesgos asociados a su plan de negocio y constituye un elemento esencial del proceso de toma de decisiones de la Junta Directiva y la Alta Gerencia para la evaluación y seguimiento de los riesgos. A partir de este, se definen las acciones de tratamiento para estimar cuáles de ellos se asumen en función del logro de los objetivos estratégicos, cuales requieren acciones de mitigación, aquellos que deben evitarse o transferirse, velando por su adecuado mantenimiento dentro de los topes definidos por la Alta Gerencia y aprobados por la Junta Directiva. Para garantizar la adecuada gestión integral de los riesgos, se establecieron unas políticas siendo las más relevantes:

- El manual SIAR y el MAR serán divulgados a la Junta Directiva, la Alta Gerencia, a quienes desarrollen la función de gestión de riesgos, el comité de riesgos, el revisor fiscal, la auditoría interna y a las unidades de negocio de la entidad.
- Las normas de ética y conducta, así como las políticas y elementos del SIAR serán divulgados al

interior de la Entidad a fin de promover la cultura de riesgo y tomar las medidas correctivas y de mejora en caso de incumplimiento.

- El manual SIAR articulará las etapas y elementos de los sistemas de administración de riesgos (SIAR, SARO, SARM, SARL, RTILB, Riesgo de Conducta).
- Banco Serfinanza dentro de su proceso de mejora continua del SIAR incluye su revisión con periodicidad mínima de un año, de la idoneidad y funcionamiento de este con la finalidad de mantenerlo actualizado.
- El SIAR estará alineado con el plan de negocio y definirá los mercados objetivos, segmentos, productos y actividades que la entidad desarrolla y/o planea desarrollar o modificar, así como su composición de activos, pasivos y capital.

Al interior de la administración de los riesgos financieros del Banco, el Riesgo de Crédito reviste una particular importancia dada la naturaleza del negocio enfocada a la banca de consumo y a la participación que representa la cartera de crédito sobre el total de los activos del Banco (71,02%), así mismo cuenta dentro de la estructura del sistema de administración de riesgo de crédito procedimientos y metodologías de alta calidad enfocadas en segmento de cartera comercial.

Al 31 de diciembre de 2023, el Banco continuó con el seguimiento y aplicación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), y dentro de este a la gestión de riesgo de crédito, según los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, esto bajo el enfoque de evaluación, medición, control y mitigación de los riesgos asociados al crecimiento y evolución de los saldos del portafolio de crédito, concentración y comportamiento de los sectores económicos y de los segmentos de mercado que atiende la entidad. Así mismo se continuó monitoreando la evolución de los indicadores de calidad de cartera, y su impacto

potencial en las pérdidas esperadas para la cartera de crédito. Dentro de los aspectos que se valoraron en el periodo se destaca la ejecución de procesos en los que se integraron metodologías de tipo analítico que permiten estimar el impacto generado por el deterioro de los indicadores de calidad en el gasto de provisión, esto a través de la estimación de pérdidas esperadas logrando de esta manera mejorar la eficiencia en planificación financiera y la adecuación de capital en diferentes escenarios, así mismo estos procesos permiten mejorar continuamente la gestión de riesgo de crédito a medida que se recopilan más datos y se obtienen resultados comparables y medibles en el tiempo, el área de riesgo de crédito continuó trabajando en la automatización de los procesos internos que permitan agilizar la toma de decisiones en los procesos de aprobación y recuperación de crédito, incorporó y único los diferentes reportes en donde se presentan los resultados de los análisis resultantes del monitoreo y seguimiento sobre el comportamiento de la cartera en los diferentes segmentos los cuales han sido decisivos para la toma de decisiones a nivel de política de crédito y para el seguimiento a los umbrales definidos en el apetito de riesgos de la entidad.

En relación al seguimiento y monitoreo realizado a los sectores económicos dentro de los cuales se compone la cartera comercial, durante el último trimestre se continuó con el monitoreo a la evolución de los principales indicadores macroeconómicos y su impacto en el desempeño de los sectores económicos, así mismo se revisó en detalle la participación y composición de la cartera del banco tanto por sector como subsector identificando aquellos en donde el Banco tiene mayor exposición y revisando aquellos en donde se presentan mayores oportunidades de crecimiento, el comportamiento y evolución de los diferentes indicadores de calidad de cartera se monitorea tanto a nivel interno como a nivel de sector mediante la revisión y entendimiento del contexto económico en el que actualmente se desenvuelve el sector financiero, esta información hace parte de los procesos de calificación de cartera

en el segmento comercial con el fin de reconocer el impacto en los niveles de riesgo de los deudores y hace parte de la estrategia de crecimiento del área comercial de la entidad en donde se enfoca el crecimiento en sectores con estabilidad y oportunidades de crecimiento dadas las condiciones de mercado actuales.

El Banco aplica para la clasificación y calificación de los créditos comerciales (MRC) la normativa vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo señalado en el Anexo No. 1 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, mediciones incluidas en el Manual SIAR, así como modelos internos de evaluación en otorgamiento y calificación de clientes desarrollados por la Gerencia de Riesgos y aprobados por la Junta Directiva.

Con respecto al Modelo de referencia de consumo (MRCO), el Banco a partir del 1 de julio de 2008 aplica para la clasificación y calificación de los créditos de consumo (MRCO) lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo señalado en el Anexo No. 1 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, incluidas en el Manual SIAR, así mismo ejerce los controles de validación que garantizan el correcto cálculo del modelo y ha venido aplicando las diferentes modificaciones a la normativa.

De acuerdo con los resultados derivados de la aplicación de la metodología de provisiones, durante lo corrido del 2023, se continuó con el seguimiento a en los indicadores de la Circular 054 del año 2009, sin embargo, el Banco durante el 2023 no entraría a aplicar metodologías de fase desacumulativa para el cálculo de provisiones.

El Banco viene aplicando desde el mes de noviembre de 2017 la normatividad expedida mediante la Circular Externa 026, que entre otras modifica las políticas para los créditos reestructurados y adiciona la modalidad de crédito modificado. Así

mismo la entidad implementó la aplicación de las modificaciones a la normativa contemplada en la circular Externa 016 de 2019, estas actividades incluyen la ejecución de diferentes controles duales al interior del banco que permiten la correcta aplicación de la normativa.

En la actualidad el Banco cuenta con políticas claras de colocación determinadas por la Junta Directiva, tales como:

- Las políticas generales de crédito son impartidas por la Junta Directiva sujetas a cambios de acuerdo con la evolución de los mercados y las condiciones macroeconómicas del país, y a las normas legales vigentes.
- Los límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados están contenidos en los Decretos 2360 de noviembre de 1993 y las normas complementarias. Adicionalmente, ha establecido unos límites propios para determinados riesgos por sector, por productos y por cubrimiento, entre otros los cuales son evaluados constantemente con el fin de determinar su efectividad y correcta aplicación.

Banco Serfinanza tiene establecidos procedimientos y controles orientados a asegurar una adecuada colocación de los recursos y mitigación de los riesgos del negocio, a través de los procedimientos de: recepción, radicación, verificación, análisis, aprobación de las solicitudes de crédito y presentación de las solicitudes de crédito ante las respectivas instancias aprobatorias, así mismo establece políticas alineadas y estructuradas que permiten el correcto monitoreo, calificación y recuperación de la cartera de crédito mediante el uso de metodologías y procedimientos que son permanentemente evaluados y actualizados de acuerdo a la exigencia de los estándares normativos vigentes.

Los análisis prospectivos actualizados por la entidad para el año 2024 muestran un deterioro

significativo especialmente durante el primer semestre del año en los segmentos de consumo y comercial causado por el impacto que se continúa generando en el comportamiento de la cartera el contexto macroeconómico actual, sin embargo, se espera que durante el segundo semestre del año y dadas unas condiciones macroeconómicas más favorables el comportamiento de los indicadores de calidad y riesgo de cartera puedan lograr un mejor desempeño dados un mejor comportamiento en las tasas de interés con tendencia a la baja y una reducción mantenida de la inflación, así mismo, se espera que el ajuste en las políticas de crédito para las nuevas colocaciones logre el efecto esperado en las nuevas cosechas reduciendo de esta manera los indicadores de calidad en los productos de consumo con mayores niveles de exposición. En cuanto al segmento comercial se profundizará la estrategia de conocimiento del deudor y análisis a profundidad de las oportunidades y amenazas del sector optando por la inclusión en segmentos de pequeña y mediana empresa con oportunidades de crecimiento.

A partir del mes de enero de 2024 Banco Serfinanza aplicará la fase desacumulativa de provisiones de acuerdo con las instrucciones señaladas en el capítulo XXXI de la CBCF dado el cumplimiento de las instrucciones señaladas en la circular CE 017 de 2023.

4.4 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

La gestión y administración del Riesgo de Mercado en Banco Serfinanza., se fundamenta en la creación y seguimiento de los procesos de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo asociado a las operaciones realizadas por la Tesorería. Para la medición del Riesgo de Mercado la compañía utiliza modelos de Valor en Riesgo (VeR), los cuales permiten estimar la máxima pérdida que puede experimentar el valor de un portafolio a lo largo de un período de tiempo determinado con un nivel de confianza específico.

Para la estimación del riesgo de mercado empleada en la cuantificación de los indicadores de solvencia, Banco Serfinanza. emplea el modelo estándar de VeR establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del Anexo 6, del Capítulo XXXI del SIAR.

Es importante destacar que, desde la definición de los objetivos estratégicos de la Compañía, no está dentro de la orientación del negocio una posición activa de la Tesorería en el corto plazo, en cuanto a operaciones en el mercado de valores o cambiario, por el contrario, se mantiene el carácter conservador de la misma, manteniendo un flujo de operaciones de poco volumen en el mercado financiero. La captación de la Compañía está enfocada tradicionalmente en apertura de CDT's (60% red de oficinas y clientes institucionales; 40% comisionistas de bolsa), Inversiones Obligatorias, Inversiones Voluntarias y los nuevos productos: plan de ahorro programado y cuenta de ahorro tradicional. A futuro, se tiene planificado que la Tesorería tenga mayor dinamismo con la puesta en funcionamiento de la mesa de dinero, aumentando así la participación en los mercados financieros.

En virtud de lo anterior, Banco Serfinanza presentó un portafolio de inversiones por \$76.927.404 al cierre del mes de diciembre, de los cuales \$72.209.912 corresponden a inversiones obligatorias, y \$4.717.491 a Fondos de inversión colectiva. Respecto al límite establecido de monto para el manejo total de portafolio de inversiones, este se cumple a la fecha de corte, toda vez que no superaron el límite del 10% del valor total del activo de la compañía.

A cierre 31 de diciembre de 2023, se presentó un valor en riesgo (Var) de \$18.341 (miles), los cuales corresponden a fondos de inversión colectiva.

4.5 Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

La gestión en materia de Riesgo de Liquidez está encaminada al desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los flujos de recursos originados por las actividades de la Compañía, principalmente la intermediación financiera. Una adecuada gestión del riesgo de liquidez permite a las entidades financieras evitar situaciones de pérdidas asociadas a la imposibilidad de cumplir con las obligaciones, por lo cual Banco Serfinanza ha implementado un sistema de administración de riesgo de liquidez (SARL), en el cual se establecen las políticas en relación a este tema y se definen las etapas de identificación, medición, control y monitoreo.

La metodología de medición de riesgo de liquidez busca determinar el nivel de recursos líquidos necesarios para cubrir las obligaciones de pago que presenta la entidad en el corto plazo. Banco Serfinanza utiliza la metodología estándar IRL definida por la Superintendencia Financiera en el Anexo 9, del Capítulo XXXI del SIAR.

La Compañía, con corte al 30 de diciembre, presentó un indicador de riesgo de Liquidez (IRLm) positivo en la banda 1 de 1 a 7 días por un valor de \$568.268.612 y en las bandas 1 a 3 o de 1 a 30 días un valor de \$481.294.140. Los IRL% fueron de 3.657% y 567% respectivamente en cada una de las bandas mencionadas. Cumpliendo de esta manera con los límites establecidos por la normatividad vigente. Por otro lado, la compañía a esa fecha, contaba con activos líquidos ajustados por liquidez de mercado y riesgo cambiario por valor de \$584.241.946.

Dando cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO XXXI Sistema integral de administración de riesgos (SIAR), Banco Serfinanza presentó un resumen de la situación de descalce de sus flujos y de los indicadores regulatorios de riesgo de liquidez con el fin de ilustrar la condición de la entidad en materia de este riesgo.

4.6 Sistema de Administración de Riesgo de lavado de Activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT)

Banco Serfinanza S.A. ha adoptado y tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo – SARLAFT, como parte de la cultura organizacional, basado en etapas, elementos e instrumentos difundidos a través de políticas y procedimientos orientados a la prevención, control, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y la financiación de terrorismo, acorde con lo establecido en la Parte I, Título IV, capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, el cual permite la identificación, la medición, el control y el monitoreo eficazmente este riesgo en la Entidad.

Dando cumplimiento a las normas establecidas, Banco Serfinanza S.A. cuenta con un Oficial de Cumplimiento Principal y su suplente, quienes se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Banco Serfinanza S.A. dispone de un Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, en la cual se señalan las políticas en torno a la prevención del lavado de activos y la Financiación del Terrorismo, los procedimientos, así como, los mecanismos e instrumentos de control que utiliza para la adecuada administración del riesgo de LA/FT. En desarrollo de la gestión de control, anualmente se diseña y ejecuta un plan de trabajo, que tiene por objeto medir, monitorear, controlar, evaluar y hacer seguimiento a los diferentes aspectos involucrados en la prevención, detección y control de actividades ilícitas de lavado de activos y/o financiación de terrorismo que puedan llegar a presentarse en el desarrollo de la operación ordinaria del Banco.

Las políticas, controles y procedimientos implementados, dentro de un concepto de administración del riesgo SARLAFT, son acciones que buscan la debida diligencia para prevenir el uso

de Banco Serfinanza S.A. por elementos criminales para propósitos ilícitos. Dichas acciones incluyen, así mismo, y entre otros aspectos: el conocimiento del cliente y de sus operaciones con el banco, definición de segmentos de mercado atendidos por factor de riesgo, seguimiento de las señales de alerta; y reportes de operaciones sospechosas a la autoridad competente, entre otras. Por otra parte, Banco Serfinanza S.A. cuenta con herramientas, que le permite soportar la gestión de supervisión y control oportuno ante eventuales operaciones sospechosas y envío en los términos establecidos de los demás Reportes institucionales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Adicionalmente, Banco Serfinanza, con el propósito de controlar posibles riesgos que puedan derivarse de la relación con sus contrapartes realiza un monitoreo diario en listas de control y fuentes públicas que incluye a los clientes, usuarios, administradores, aliados comerciales, vinculados, proveedores, empleados y accionistas. Esto con el fin de aplicar medidas reforzadas de control sobre aquellas contrapartes que por sus características pueden llegar a exponer a un mayor nivel de riesgo LA/FT a la Entidad, siendo uno de los principales enfoques, validar si los accionistas del Banco, ostentan calidad de Personas Expuestas Políticamente-PEP o alguna otra condición que requiera diligencia ampliada.

De igual manera, Banco Serfinanza S.A. ha dado cumplimiento a la preparación y envío a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF de los Reportes de Operaciones Sospechosas, Reporte de Operaciones de Transferencia, Remesas Compra y Venta de Divisas, Reporte de Transacciones en Efectivo, Reporte de Productos Generales por las Entidades Vigiladas, Reportes de Cuentas y productos de Campañas Políticas y Partidos Políticos, Reporte de Fondos y Reporte de Transacciones de Tarjetas Internacionales.

Banco Serfinanza S.A. realiza periódicamente programas de capacitación dirigidos a sus funcionarios

y proveedores buscando sensibilizarlos sobre la cultura y políticas de riesgo de LA/FT del banco.

En los términos anteriores, la atención del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, es una de las prioridades de la administración y se han destinado todos elementos y herramientas necesarias para su adecuado control.

Al 31 de diciembre de 2023, Banco Serfinanza S.A. no presenta efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas para la administración del Riesgo de Prevención y Control del Lavado de Activos y de Financiación de Actividades Terroristas.

4.7 Informe de gestión del servicio al cliente – SAC

Durante el año 2023 el dpto. de Servicio al cliente desarrollo diferentes actividades con el objetivo de mantener a nuestros clientes y consumidores financieros satisfechos con la atención brindada, Así mismo, continúo desarrollando las actividades del sistema de atención al consumidor financiero (SAC), asegurando así el buen funcionamiento.

Por lo anterior presentamos los resultados del año:

Servicio

Durante el año 2023 se lanzó la campaña Ponte Modo Servicio cuyo objetivo principal fue promover una cultura de servicio en toda la organización centrada en el cliente, todos los funcionarios que participaron fueron protagonistas en la campaña realizaron actividades y obtuvieron mediciones por calificaciones que nuestros clientes les otorgaban y que fueron semanalmente reconocidos a nivel nacional.

Suministro de información adecuada

Durante el año 2023 dando cumplimiento al suministro de información a clientes, Banco Serfinanza realizó el envío del reporte anual de costos y la publicación de tasas y tarifas en los diferentes

canales de atención, así mismo podemos evidenciar que en la página web del Banco se encuentran publicados todos los contratos, información de productos, información relacionada con la atención de PQR, Defensor del cliente y demás temas de interés para el consumidor financiero.

Smart Supervision

Durante el año 2023 se presentaron los siguientes resultados en el proceso del Smart Supervision:

M1. PQR que corresponden a las reclamaciones o peticiones que son radicadas por los consumidores financieros a través de la página de la Superfinanciera de Colombia, en total en el año se recibieron 2.166 PQR.

M2. PQR que corresponden a las reclamaciones recibidas por el Banco y por la Defensoría del consumidor financiero, en total en el año se transmitieron 9.945 de las cuales 8.151 ingresaron por el Banco y 1.794 por la Defensoría del Consumidor Financiero.

M3. Se transmiten las respuestas a las pqr recibidos por M1 y M2. En el año se transmitieron en total 13.799 respuestas de las cuales el indicador de oportunidad fue del 99%.

Educación financiera

En aras de mantener a todos los clientes del Banco actualizados e informados en temas relacionados con el manejo adecuado del dinero y sus productos financieros, durante el año 2023 nuestro programa de Educación Financiera "Cuadrando Cuentas" desarrollo diversidad de temas que fueron dados a conocer a través de los diferentes canales como lo son la página web, redes sociales y mails, arrojando así un resultado positivo con un crecimiento del 44% en sus visualizaciones, pasando de 77.935 visualizaciones del año 2022 a 112.055 en el año 2023. Adicionalmente, como parte de la implementación

de los proyectos estratégicos emitidos por la SFC durante el año se realizaron todas las actividades relacionadas con la postulación ante la Superintendencia Financiera de Colombia para la obtención del sello de calidad.

De acuerdo a lo anterior se presentaron las 4 actividades que se desarrollan en el Banco con sus respectivos soportes logrando así la obtención del Sello en el mes de octubre de 2023.

Así mismo, en el segundo semestre del año se realizó una migración de la herramienta Google Analytics a GA4 en aras de medir no solo el número de visitas con que cuenta la sesión, si no el tiempo que duran los consumidores en la lecturabilidad de los contenidos del programa de educación financiera.

De acuerdo a lo anterior una vez se tiene disponible un tema se procede a enviar una Ecard a todos los clientes informando que ya se cuenta con un nuevo contenido e invitándolos a que lo lean y así poder medir la lecturabilidad. Los indicadores para el segundo semestre del año pasaron de 8.246 visitas en agosto a 10.704 en diciembre presentando así un crecimiento del 30%.

Capacitación SAC

La capacitación SAC se realiza a todos los funcionarios al momento de la vinculación al Banco y tiene como principal objetivo dar a conocer las políticas, etapas, elementos, y alcance del Sistema de atención al Consumidor Financiero, y como desde su Rol participan del SAC.

Así mismo, durante el mes de octubre se desarrolló la feria normativa para todos los funcionarios del Banco en donde la capacitación anual del SAC se desarrolló con actividades, dinámicas y evaluaciones. Impactando a 1.065 funcionarios. Para este año la capacitación se amplió incluyendo el tema de Trato Justo a los Consumidores Financieros.

Capacitación a Funcionarios al momento de su vinculación

La capacitación SAC se realiza a todos los nuevos funcionarios al momento de la vinculación, tiene como principal objetivo que conozcan las políticas, etapas, elementos, y alcance del Sistema de atención al Consumidor Financiero, y como participan del SAC, desde el rol que desempeñan en el Banco.

Para el año 2023, fueron capacitados 324 nuevos funcionarios.

Contact Center In House

Durante el año 2023 se lideró la estrategia de migrar la atención a canales digitales con el objetivo de fortalecer la autogestión que conlleva a que nuestros clientes tengan la información en línea y disponible para la toma de decisiones.

De acuerdo a lo anterior se realizó una actualización del IVR en nuestra línea de servicio al cliente la cual inició en el mes de septiembre de 2023, lo que conllevó a que el indicador de autogestión presentará un incremento del 5% ya que al corte del mes de agosto 2023 el indicador de autogestión estaba en un 82% y para el mes de diciembre el uso llegó a un 86%.

5. ESTIMADOS CONTABLES CRÍTICOS

El Banco hace estimaciones y supuestos que afectan el monto reportado de los activos y pasivos. Dichas estimaciones y supuestos son evaluados continuamente y en cada fecha en la que se informa, y están basadas en experiencias pasadas y otros factores, incluyendo expectativas de futuros eventos que se esperan bajo circunstancias actuales.

El siguiente es un resumen de los principales estimados contables y juicios hechos en la preparación de los estados financieros:

5.1 Deterioro de activos no monetarios

El Banco evalúa anualmente si sus propiedades, planta y equipos e intangibles, han sufrido deterioro en su valor de acuerdo con la política indicada en la Nota 2. El Banco no ha identificado eventos o cambios en circunstancias económicas que indiquen que el valor en libros de los activos no es recuperable.

5.2. Vidas útiles de propiedades y equipo

La determinación de la vida útil económica de las propiedades y equipo está sujeta a la estimación de la administración del Banco respecto del nivel de utilización de los activos, así como de la evolución tecnológica esperada. El Banco revisa regularmente la totalidad de sus tasas de depreciación para tener en cuenta cualquier cambio respecto del nivel de utilización, marco tecnológico y su desarrollo futuro, que son eventos difíciles de prever, y cualquier cambio podría afectar los futuros cargos de depreciación.

5.3 Impuesto sobre la renta

El Banco está sujeto a las regulaciones colombianas en materia de impuestos. Juicios significativos son requeridos en la determinación de las provisiones para impuestos. Existen transacciones y cálculos para los cuales la determinación de impuestos es incierta durante el curso ordinario de las operaciones. El Banco evalúa el reconocimiento de pasivos por discrepancias que puedan surgir con las autoridades de impuestos sobre la base de estimaciones de impuestos adicionales que deban ser pagados. Los montos provisionados para el pago de impuesto sobre la renta son estimados por la administración sobre la base de su interpretación de la normatividad tributaria vigente y la posibilidad de pago.

Los pasivos reales pueden diferir de los montos provisionados generando un efecto negativo en los resultados y la posición neta del Banco. Cuando el resultado tributario final de estas situaciones es diferente de los montos que fueron inicialmente

registrados, las diferencias impactan al impuesto sobre la renta corriente y diferido activo y pasivo en el período en el que se determina este hecho.

El Banco evalúa la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos con base en las estimaciones de resultados fiscales futuros y de la capacidad de generar resultados suficientes durante los períodos en los que sean deducibles dichos impuestos diferidos. Los pasivos por impuestos diferidos se registran de acuerdo con las estimaciones realizadas de los activos netos que en un futuro no serán fiscalmente deducibles.

5.4 Valor razonable de instrumentos financieros

El valor razonable de los instrumentos financieros que se comercializan en mercados activos se basa en los precios de mercado a la fecha del balance. El precio de cotización de mercado que se utiliza para los activos financieros es el precio corriente del comprador. El valor razonable de los instrumentos financieros que no son comercializados en un mercado activo se determina usando técnicas de valuación. El Banco aplica su juicio para seleccionar una variedad de métodos y aplica supuestos que principalmente se basan en las condiciones de mercado existentes a la fecha de cada balance general. Para determinar el valor razonable del resto de instrumentos financieros se utilizan otras técnicas, como flujos de efectivo descontados estimados.

Se asume que el importe en libros menos la provisión por deterioro de valor de las inversiones a costo amortizado se aproxima a su valor razonable.

5.5. Deterioro de cuentas por cobrar

La determinación para la provisión de cartera de créditos es el estimado más crítico que tiene que realizar el Banco en la preparación de sus estados financieros. Para tal efecto, de acuerdo con las normas de la SFC, la administración del Banco revisa regularmente su portafolio de cartera de créditos,

para evaluar si un deterioro debe ser registrado con cargo a los resultados del período siguiendo las pautas establecidas en el Capítulo XXXI parte II de la CBCF emitida por la SFC. Una vez realizada la calificación de los diferentes portafolios de cartera por niveles de riesgo se procede al cálculo de las provisiones usando las tablas de porcentajes de provisiones establecidas específicamente para cada tipo de crédito por la SFC.

La administración del Banco estima que las provisiones por deterioro de la cartera de crédito al 31 de diciembre del 2023 son suficientes para cubrir las posibles pérdidas que se materialicen en su portafolio de préstamos vigentes en esas fechas.

5.6. Provisiones

El Banco realiza estimaciones de los importes a liquidar en el futuro, incluyendo las correspondientes obligaciones contractuales, litigios pendientes u otros pasivos.

Dichas estimaciones están sujetas a interpretaciones de los hechos y circunstancias actuales, proyecciones de acontecimientos futuros y estimaciones de los efectos financieros de dichos acontecimientos.

5.7 Actividades de arrendamiento del Banco y cómo se contabilizan

El Banco arrienda varias propiedades, equipos. Los contratos de arriendo se realizan normalmente para períodos fijos de 1 a 3 años. Las condiciones de arrendamiento se negocian de manera individual y contienen un amplio rango de diferentes términos y condiciones. Los contratos de arrendamiento no imponen ningún convenio, pero los activos arrendados no pueden utilizarse como garantía para fines de préstamos.

Los arrendamientos se reconocen como activos de derechos de uso y los pasivos correspondientes a la fecha en la que el activo arrendado está disponible

para uso del Banco. Cada pago de arrendamiento se asigna entre el pasivo y el costo financiero. El costo financiero se carga a la ganancia o pérdida durante el período de arrendamiento a fin de producir una tasa de interés periódica constante sobre el saldo restante del pasivo para cada período. El activo de derecho de uso se deprecia a lo largo de la vida útil más corta del activo y el plazo del arrendamiento sobre una base lineal.

6. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

| | <u>31 de diciembre</u> <u>2023</u> | <u>31 de diciembre de</u> <u>2022</u> |
|---|---------------------------------------|--|
| Caja (1) | 11.895.436 | 7.246.892 |
| Canje | 4.461 | 0 |
| Depósitos en el Banco de la República (2) | 89.080.813 | 72.164.625 |
| Bancos nacionales y otras entidades (3) | 412.679.917 | 237.323.687 |
| | 513.660.627 | 316.735.204 |

(1) Corresponde principalmente al efectivo custodiado por la empresa Brinks. Saldo que computa en el disponible utilizado en el cálculo del encaje legal.

(2) Depósitos en el Banco de la República sobre los cuales existen restricciones que son determinadas por la Junta Directiva del Banco de la República de Colombia y se basan en los porcentajes de los promedios de los depósitos mantenidos en el Banco por sus clientes. Este saldo computa en el disponible utilizado en el cálculo del encaje legal.

(3) Al 31 de diciembre del 2023 existían restricciones sobre el uso del efectivo en la cuenta corriente del Banco Sudameris para respaldar el pago de la compensación interbancaria y de las obligaciones que contraiga el Banco con Servibanca por valor de \$400.000, El aumento de la cuenta de bancos nacionales y otras entidades corresponde a cancelación de dineros invertidos en fiducias por \$13.523 millones, recaudo de \$1.903 millones, rendimientos por \$23.906 millones, traslados sebra de \$1.528 millones, captaciones \$46.320, pagos a tercero \$257.180 menos cancelaciones y desembolsos de créditos a clientes en \$644 millones.

Se presenta aumento en los saldos de las cuentas de ahorro a corte diciembre del 2023.

A continuación, se relaciona las instituciones financieras en la cual el Banco mantiene fondo de efectivo con su respectiva calificación:

| EMISOR | CALIFICACIÓN |
|--------------------|--------------|
| Bancolombia | AAA |
| Davivienda | AAA |
| Banco de Bogotá | AAA |
| Corfidario | AAA |
| Scotiabank | AAA |
| Av. Villas | AAA |
| Banco Caja Social | AAA |
| Banco De Occidente | AAA |
| Bancoomeva | AA- |
| Banco Sudameris | AAA |

7. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

| | <u>31 de diciembre</u> <u>2023</u> | <u>31 de diciembre</u> <u>2022</u> |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Inversiones negociables (1) | 4.717.491 | 1.207.183 |
| Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (2) | 72.209.913 | 52.545.818 |
| | 76.927.404 | 53.753.001 |

(1) Las inversiones negociables incluyen los instrumentos de patrimonio correspondiente a los saldos de carteras colectivas que se manejan con distintas entidades (diciembre 2023: \$4.717.491 vs diciembre 2022: \$1.207.183). Al cierre del periodo 2023, se aumentan las inversiones en las fiducias existentes y se constituyen nuevos títulos con Alianza Fiduciaria, Fondo de inversión abierto BBVA y Fondo de inversión abierto efectivo

(2) Inversiones obligatorias en títulos TDA Clase A y TDA Clase B, emitidos por Finagro con base en el Resolución Externa No.3 del Banco de la República de Colombia, CDTs emitidos por entidades financieras; y de acuerdo al decreto 562 de 2020 que estableció el gobierno nacional la obligación a los establecimientos de crédito de invertir en el mercado primario en Títulos de Deuda Pública Interna denominados Títulos de Solidaridad – TDS, cuyos recursos serán destinados a conjurar las consecuencias económicas y sociales de los hechos que dieron lugar a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica mediante el Decreto 417 de 2020. El saldo de las inversiones obligatorias a diciembre de 2023 es \$ 72.209.912, (títulos TDA clase A y B por valor de \$53.064.636 y TDS por \$19.145.276). El saldo a diciembre de 2022 fue 52.545.818 (compuesto por títulos TDA clase A y B por \$33.649.981 y TDS 18.895.837) dando así cumplimiento a lo establecido por el gobierno nacional.

Las inversiones indicadas anteriormente fueron clasificadas por riesgos de solvencia como de Categoría "A".

Todos los activos financieros mantenidos hasta el vencimiento están denominados en pesos colombianos. Como resultado, no existe exposición al riesgo de tipo de cambio. Tampoco existe exposición al riesgo de precio ya que las inversiones se mantendrán hasta su vencimiento.

El siguiente es el detalle de inversiones por tercero con su respectiva calificación:

| Inversiones Negociables | Calificación | 31 de diciembre 2023 | 31 de diciembre 2022 |
|--|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Valores Bancolombia Comisionista | AAA | 229.442 | 10.122 |
| Fiduciaria De Occidente S.A. | AAA | 652.423 | 115.234 |
| Fiduciaria Corficolombiana S. A. | AAA | 228.122 | 111.427 |
| Fiduciaria Bogotá S.A. | AAA | 348.642 | 187.401 |
| Fiduciaria Bancolombia S. A. | AAA | 740.466 | 119.210 |
| Credicorp Capital Colombia S.A. | AAA | 327.739 | 52.842 |
| Corredores Davivienda Sa | AAA | 550.636 | 206.084 |
| Btg Pactual S.A. Comisionista | AAA | 337.244 | 151.838 |
| Skandia fondo de inversión ic | AAA | 212.781 | 111.591 |
| Alianza Fiduciaria S.A. | AAA | 378.069 | 141.433 |
| Fondo de Inversión Abierto BBVA | AAA | 306.836 | - |
| Fondo de inversión Abierto Efectivo | AAA | 407.093 | - |
| | | | - |
| | | 4.717.491 | 1.207.182 |
| Inversiones mantenidas hasta el vencimiento | | | |
| Ministerio De Hacienda Y Crédito Publico | AAA | 53.064.637 | 18.895.837 |
| FINAGRO | AAA | 19.145.276 | 33.649.981 |
| | | 72.209.913 | 52.545.818 |

El siguiente es el detalle de maduración de inversiones:

| Clasificación | 31 de diciembre del 2023 | | | | | | Total |
|----------------------|--------------------------|-------------------|------------|------------|------------|---------------|-------------------|
| | Menos de 1 año | 1 a 2 años | 2 a 3 años | 3 a 4 años | 4 a 5 años | Más de 5 años | |
| Negociables | 4,717.491 | - | - | - | - | - | 4,717.491 |
| Hasta el vencimiento | - | 72.209.913 | - | - | - | - | 72.209.913 |
| Total | 4.717.491 | 72.209.913 | - | - | - | - | 76.927.404 |

| Clasificación | 31 de diciembre de 2022 | | | | | | Total |
|----------------------|-------------------------|-------------------|------------|------------|------------|---------------|-------------------|
| | Menos de 1 año | 1 a 2 años | 2 a 3 años | 3 a 4 años | 4 a 5 años | Más de 5 años | |
| Negociables | 1.207.183 | - | - | - | - | - | 1.207.183 |
| Hasta el vencimiento | - | 52.545.818 | - | - | - | - | 52.545.818 |
| Total | 1.207.183 | 52.545.818 | - | - | - | - | 53.753.001 |

Operaciones de tesorería

En el curso normal de las operaciones, el Banco realiza operaciones de tesorería con el propósito de manejar sus riesgos de liquidez y tasa de interés.

Con el propósito de cubrir sus riesgos de liquidez y tasa de interés, el Banco realiza fundamentalmente operaciones de corto plazo. Todas estas operaciones se hacen con base en límites establecidos y monitoreados por la administración de exposición de riesgo de contraparte y dentro de unas políticas de prudencia, de tal forma que las utilidades del Banco no sean expuestas a indebidos riesgos por cambios en las tasas de interés por volatilidades del mercado.

Las inversiones mantenidas hasta el vencimiento se disminuyen a raíz de la subida de tasas que se ha venido experimentando en el mercado y vencimiento contractual de inversiones voluntarias mantenidas hasta el vencimiento que no fueron renovadas.

Las inversiones mantenidas hasta el vencimiento rentaron los siguientes montos por los años terminados el:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Titulos de reducción de deuda | 6.887.341 | 3.411.262 |
| | 6.887.341 | 3.411.262 |

El valor razonable de las inversiones de renta fija mantenidas hasta el vencimiento fue determinado en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno calculada en el momento de la compra, el valor presente se contabiliza como un mayor valor de la inversión y su contrapartida se registra en los resultados del período, este procedimiento se realiza diariamente.

| Emisor | Negociabilidad | Tasa Titulo | Modalidad | Periodo | Fecha de emisión | Valor nominal | Valor Presente TIR |
|--|----------------|-------------|-----------|-----------|------------------|-------------------|--------------------|
| FINAGRO | ManVencimiento | DTE | Vencido | Trimestre | 2023 | 52.232.706 | 53.064.637 |
| Ministerio de Hacienda y Crédito Público | ManVencimiento | F5 | Vencido | Trimestre | 2023 | 17.957.000 | 19.145.276 |
| Total inversiones | | | | | | 70.189.706 | 72.209.913 |

La siguiente tabla proporciona información del portafolio de inversiones a diciembre de 2022:

| Emisor | Negociabilidad | Tasa Titulo | Modalidad | Periodo | Fecha de emisión | Valor nominal | Valor Presente TIR |
|--|------------------|-------------|-----------|-----------|------------------|-------------------|--------------------|
| FINAGRO | Mant/Vencimiento | DTE | Vencido | Trimestre | 2022 | 33.158.000 | 33.649.981 |
| Ministerio de Hacienda y Crédito Público | Mant/Vencimiento | FS | Vencido | Trimestre | 2022 | 17.957.000 | 18.895.837 |
| Total inversiones | | | | | | 51.115.000 | 52.545.818 |

8. CARTERA DE CRÉDITOS, INTERESES, OTRAS CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES Y OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO

El detalle de la cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, con sus intereses y otros conceptos asociados es el siguiente:

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| Cartera de créditos bruto | | |
| Cartera | 2.395.356.330 | 2.161.534.127 |
| Intereses y otros conceptos | 114.613.333 | 78.031.304 |
| | <u>2.509.969.663</u> | <u>2.239.565.431</u> |
| Provisión por deterioro cartera | (204.107.791) | (168.016.688) |
| Provisión por deterioro de intereses y otros conceptos | (23.979.923) | (12.274.358) |
| | <u>(228.087.714)</u> | <u>(180.291.046)</u> |
| Total cartera de créditos neta | <u>2.281.881.949</u> | <u>2.059.274.385</u> |

A corte de diciembre del 2023 se presenta crecimiento de la cartera de consumo del 13.22% que se obtiene principalmente por la cartera de tarjeta de crédito y créditos de libre inversión, para lo cual la entidad ha venido fortaleciendo su estrategia de colocación en canales digitales para tarjeta de crédito, durante el 2023 se entregaron 25.647 tarjetas digitales y venta cruzada de créditos de consumo.

Compra de cartera a originadores

Banco Serfinanza realiza operaciones de compra de cartera a entidades originadoras de créditos de libranza con el fin de lograr crecimientos inorgánicos en su cartera de créditos con bajos niveles de riesgo. Durante el año 2023 se realizaron compras de cartera mensual a partir del II trimestre, esta línea presenta un crecimiento anual del 142% y ha aumentado la participación de la línea de libranza la cual al 31 de diciembre de 2023 representaba un 4,10% de participación de la cartera de consumo, frente una participación del 1,91% al 31 de diciembre del año 2022.

| Línea | Capital 2022 | % part | Capital 2023 | % part | Variación anual |
|-------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|-----------------|
| | 1.152.921.478 | | 1.608.892.605 | | |
| Otro consumo | | 98,08% | | 95,90% | 10,58% |
| Libranza | 28.403.298 | 1,82% | 68.742.525 | 4,10% | 142,02% |
| T. Consumo | 1.481.324.770 | 100,00% | 1.675.425.129 | 100,00% | 13,10% |

Compras de cartera año 2023

| Trimestre compra | Mes | Obligaciones | Monto |
|---------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|
| | Abril | 293 | 2.288.249 |
| | Mayo | 678 | 4.858.109 |
| II Trimestre 2023 | Junio | 663 | 3.972.773 |
| Total II Trimestre 2023 | | 1.522 | 10.819.130 |
| | Julio | 248 | 1.417.968 |
| | Agosto | 585 | 4.714.287 |
| III Trimestre 2023 | Septiembre | 903 | 8.773.876 |
| Total III Trimestre 2023 | | 1.824 | 14.806.130 |
| | Octubre | 828 | 4.308.504 |
| | Noviembre | 487 | 4.478.807 |
| IV Trimestre 2023 | Diciembre | 1.095 | 8.954.199 |
| Total IV Trimestre 2023 | | 2.216 | 18.639.510 |
| Total general | | 5.562 | 44.464.770 |

La Entidad cuenta con 862.599 tarjetas de crédito vigentes con un incremento anual del 3.65%, de las cuales 68% corresponde a tarjetas con franquicia Mastercard, a corte diciembre 2022 la entidad contaba con 832.207 tarjetas de crédito vigentes con un incremento anual del 12.4%, de las cuales 63% corresponde a tarjetas con franquicia Mastercard.

La Cartera comercial obtuvo un saldo de cartera por \$719.931 millones con un incremento anual del 5.84%, principalmente en los segmentos de mediana y pequeña empresa en la línea de cartera ordinaria.

A continuación, se revela la composición por modalidades de crédito al 31 de diciembre de 2023:

Cartera ordinaria

| | Consumo | Comercial | Subtotal |
|-----------------|---------------|--------------|---------------|
| Capital | 1.675.092.981 | 676.474.796 | 2.351.567.777 |
| Intereses | 61.774.333 | 13.102.016 | 74.876.349 |
| Otros conceptos | 29.649.969 | 7.891.376 | 37.541.345 |
| Deterioro | (187.052.447) | (38.167.518) | (225.219.965) |

Operaciones de leasing

| | Consumo | Comercial | Subtotal |
|-----------------|---------|-------------|-------------|
| Capital | 332.149 | 43.456.404 | 43.788.553 |
| Intereses | 4.546 | 724.794 | 729.340 |
| Otros conceptos | 545 | 1.465.754 | 1.466.299 |
| Deterioro | (6.668) | (2.739.598) | (2.746.266) |

| | Total general Capital | Total general Intereses y otros costos | Total general Deterioro |
|----------------------|--------------------------|--|----------------------------|
| Total general | 2.395.356.330 | 114.613.333 | (227.966.231) |

Banco Serfinanza de acuerdo con las disposiciones normativas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, estableció provisiones generales adicionales de intereses por los intereses causados no recaudados por valor de \$121.483 (Intereses Consumo \$94.435 e Intereses comercial \$27.048).

A continuación, se revela la composición por modalidades de crédito al 31 de diciembre de 2022:

| Cartera de créditos | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------------|
| | Consumo | Comercial | Total |
| Capital | 1.481.107.395 | 633.724.831 | 2.114.832.226 |
| Intereses | 41.593.394 | 9.838.373 | 51.431.767 |
| Otros conceptos | 21.851.560 | 2.817.220 | 24.668.780 |
| Deterioro | (143.509.537) | (32.789.077) | (176.298.614) |
| Operaciones de leasing | | | |
| | Consumo | Comercial | Total |
| Capital | 217.376 | 46.484.525 | 46.701.901 |
| Intereses | 843 | 655.336 | 656.179 |
| Otros conceptos | 314 | 1.274.264 | 1.274.578 |
| Deterioro | (11.519) | (3.980.913) | (3.992.432) |
| | Total general Capital | Total general Intereses y otros costos | Total general Deterioro |
| Total general | 2.161.534.127 | 78.031.304 | 180.291.046 |

Banco Serfinanza de acuerdo con las disposiciones normativas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, constituye provisiones generales adicionales de intereses por los intereses causados no recaudados, por valor de \$188.161. (Consumo \$63.779 y comercial \$124.382)

La tasa promedio de intereses es de 19,97 equivalente a DTF+5.78(cartera comercial) y la tasa promedio es de 29,06 equivalente a DTF +13.79 (Cartera de consumo).

La siguiente es la clasificación del capital de la cartera de créditos por modalidad de crédito y calificación, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa número 100 de 1995 de la SFC:

| Categoría de riesgo | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | Consumo | Total |
| Con garantía idóneas | | | | | | |
| A – Normal | 299.327.236 | 81.270.116 | 380.597.352 | 304.761.222 | 41.893.490 | 346.654.713 |
| B – Aceptable | 32.608.076 | 816.285 | 33.425.361 | 27.417.957 | 508.490 | 27.926.447 |
| C – Apreciable | 44.763.691 | 478.340 | 45.242.031 | 27.910.920 | 304.214 | 28.215.134 |
| D – Significativo | 36.170.010 | 1.363.094 | 37.533.104 | 32.947.878 | 1.086.350 | 34.034.228 |
| E – Incobrable | 44.574 | 188.803 | 233.377 | 472.265 | 232.110 | 704.374 |
| | 412.914.587 | 84.116.638 | 497.031.225 | 393.510.242 | 44.024.654 | 437.534.896 |
| Otras garantías | | | | | | |
| A – Normal | 287.399.465 | 1.338.145.266 | 1.625.544.731 | 276.274.953 | 1.270.508.700 | 1.546.783.653 |
| B – Aceptable | 10.496.631 | 69.354.536 | 79.851.167 | 2.701.485 | 52.039.386 | 54.740.871 |
| C – Apreciable | 6.164.678 | 74.124.631 | 80.289.309 | 3.938.144 | 49.562.524 | 53.500.668 |
| D – Significativo | 2.331.700 | 71.381.585 | 73.713.285 | 2.896.839 | 29.099.613 | 31.996.452 |
| E – Incobrable | 624.139 | 38.302.474 | 38.926.613 | 1.087.693 | 36.089.694 | 37.177.387 |
| | 307.616.613 | 1.591.308.492 | 1.898.925.105 | 286.699.114 | 1.437.300.117 | 1.723.999.231 |
| | 719.931.200 | 1.675.425.130 | 2.395.356.330 | 680.209.356 | 1.481.324.771 | 2.161.534.127 |

La siguiente es la clasificación de los intereses de cartera ordinaria y leasing de acuerdo, a lo establecido en el Capítulo XXXI de la CBCF y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

| Categoría de riesgo | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | Consumo | Total |
| Con garantía idónea | | | | | | |
| A – Normal | 5.141.085 | 590.184 | 5.731.270 | 4.813.758 | 244.421 | 5.058.179 |
| B – Aceptable | 904.959 | 11.975 | 916.935 | 733.090 | 9.625 | 742.715 |
| C – Apreciable | 1.253.632 | 5.744 | 1.259.375 | 614.237 | 6.630 | 620.867 |
| D – Significativo | 1.621.195 | 16.887 | 1.638.082 | 1.220.361 | 41.354 | 1.261.715 |
| E – Incobrable | 385 | 0 | 384 | 3.103 | 1.444 | 4.547 |
| | 8.921.256 | 624.790 | 9.546.046 | 7.384.549 | 303.474 | 7.688.023 |
| Otras garantías | | | | | | |
| A – Normal | 4.346.227 | 47.442.194 | 51.788.421 | 2.937.320 | 34.270.380 | 37.207.700 |
| B – Aceptable | 218.647 | 4.624.396 | 4.843.043 | 35.845 | 2.899.633 | 2.935.678 |
| C – Apreciable | 213.093 | 3.495.401 | 3.708.494 | 68.088 | 1.980.490 | 2.048.578 |
| D – Significativo | 114.873 | 4.142.471 | 4.257.344 | 53.539 | 1.386.889 | 1.440.408 |
| E – Incobrable | 12.714 | 1.449.627 | 1.462.341 | 14.369 | 753.190 | 767.559 |
| | 4.905.554 | 61.154.089 | 66.059.643 | 3.109.161 | 41.290.762 | 44.399.923 |
| | 13.826.810 | 61.778.879 | 75.605.689 | 10.493.710 | 41.594.236 | 52.087.946 |

La siguiente es la clasificación de otros conceptos (seguros, honorarios, gastos judiciales, pólizas judiciales, comisiones y avalúos), de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II de la CBCF y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

El Saldo de otros conceptos a diciembre de 2023 de \$39.007 y al diciembre de 2022 fue de 25.943 millones generando un incremento en \$ 13.064 millones. El aumento de estos gastos está directamente relacionados al crecimiento de la cartera bruta que porcentualmente fue de 13.1%.

| Categoría de riesgo | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | De consumo | Total |
| Con garantías idóneas | | | | | | |
| A – Normal | 1.744.078 | 41.291 | 1.785.369 | 841.305 | 27.334 | 868.639 |
| B – Aceptable | 917.409 | 1.856 | 919.265 | 696.549 | 3.292 | 699.841 |
| C – Apreciable | 3.371.300 | 1.531 | 3.372.831 | 1.363.640 | 4.535 | 1.368.175 |
| D – Significativo | 1.554.651 | 22.542 | 1.577.193 | 495.033 | 43.654 | 538.687 |
| E – Incobrable | 38 | 20.744 | 20.780 | 3.483 | 25.921 | 30.404 |
| | 7.587.562 | 88.064 | 7.675.626 | 3.429.910 | 105.736 | 3.535.646 |
| Otras garantías | | | | | | |
| A – Normal | 282.467 | 20.580.503 | 20.862.970 | 251.911 | 16.811.638 | 17.063.549 |
| B – Aceptable | 480.111 | 2.451.642 | 2.931.753 | 21.458 | 1.816.590 | 1.838.048 |
| C – Apreciable | 773.411 | 2.278.169 | 3.051.580 | 320.412 | 1.497.305 | 1.817.717 |
| D – Significativo | 171.857 | 3.221.979 | 3.393.836 | 53.336 | 1.283.930 | 1.337.266 |
| E – Incobrable | 61.722 | 1.030.157 | 1.091.879 | 14.457 | 336.675 | 351.132 |
| | 1.769.568 | 29.562.450 | 31.332.018 | 661.574 | 21.746.138 | 22.407.712 |
| | 9.357.130 | 29.650.514 | 39.007.644 | 4.091.484 | 21.851.874 | 25.943.358 |

La siguiente es la distribución de la cartera de créditos comercial y de consumo por zona geográfica:

| 31 de diciembre 2023 | | | | | | |
|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| Zona geográfica | Capital | Intereses | Otros conceptos | Provisión capital | Provisión Intereses | Provisión otros |
| Barranquilla | 995.027.497 | 28.164.659 | 15.319.575 | 84.988.284 | 4.888.098 | 3.748.331 |
| Bogotá | 371.719.550 | 13.257.729 | 5.877.513 | 33.483.163 | 2.638.480 | 1.835.403 |
| Armenia | 38.312.252 | 1.380.239 | 659.517 | 3.566.488 | 258.302 | 162.429 |
| Bucaramanga | 24.636.149 | 535.088 | 399.133 | 1.308.021 | 103.895 | 148.795 |
| Cali | 177.268.338 | 5.946.574 | 3.540.895 | 14.734.074 | 951.814 | 1.437.071 |
| Cartagena | 145.382.492 | 4.095.617 | 2.272.780 | 12.269.884 | 777.064 | 612.309 |
| Ibagué | 39.604.362 | 1.343.299 | 572.276 | 3.914.084 | 351.939 | 197.093 |
| Medellín | 79.038.849 | 1.905.805 | 761.970 | 4.795.286 | 328.189 | 216.196 |
| Montería | 95.313.178 | 3.714.861 | 1.760.038 | 9.502.680 | 633.744 | 456.428 |
| Pereira | 38.196.844 | 1.352.892 | 610.828 | 3.337.652 | 235.505 | 182.666 |
| Sincelejo | 63.556.217 | 2.809.726 | 1.336.336 | 6.447.693 | 475.802 | 323.341 |
| Sta. Marta | 137.465.832 | 4.034.380 | 1.907.418 | 10.220.076 | 633.945 | 473.373 |
| Neiva | 79.211.627 | 3.040.300 | 1.326.795 | 6.820.883 | 485.482 | 338.646 |
| Valledupar | 66.834.590 | 2.395.180 | 1.196.271 | 6.383.402 | 406.372 | 347.643 |
| | 2.351.567.777 | 74.876.349 | 37.541.345 | 201.771.610 | 13.168.631 | 10.279.724 |

| 31 de diciembre de 2022 | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|------------------|
| Zona geográfica | Capital | Intereses | Otros conceptos | Provisión capital | Provisión Intereses | Provisión otros |
| Barranquilla | 898.751.293 | 20.105.699 | 9.862.464 | 72.646.851 | 3.017.351 | 1.842.572 |
| Bogotá | 315.979.861 | 8.610.929 | 3.973.321 | 25.054.371 | 1.071.230 | 758.974 |
| Armenia | 38.070.033 | 944.134 | 445.985 | 2.980.788 | 107.004 | 73.371 |
| Bucaramanga | 23.577.757 | 412.216 | 71.933 | 991.888 | 58.259 | 21.292 |
| Cali | 181.278.312 | 4.079.533 | 2.363.688 | 11.890.793 | 478.686 | 670.307 |
| Cartagena | 132.937.074 | 3.245.511 | 1.417.516 | 9.395.207 | 370.345 | 264.371 |
| Ibagué | 38.416.232 | 915.814 | 371.307 | 2.560.391 | 159.757 | 63.594 |
| Medellín | 71.345.038 | 1.191.049 | 534.229 | 3.843.485 | 180.468 | 88.808 |
| Montería | 85.140.159 | 2.520.674 | 1.259.057 | 7.594.023 | 306.425 | 243.764 |
| Pereira | 30.322.698 | 820.470 | 395.858 | 2.587.181 | 104.468 | 68.604 |
| Sincelejo | 67.647.584 | 1.873.312 | 996.892 | 5.557.014 | 218.892 | 186.982 |
| Sta. Marta | 132.063.942 | 3.151.989 | 1.353.503 | 9.237.066 | 324.874 | 270.939 |
| Neiva | 57.777.386 | 1.891.883 | 1.004.752 | 5.249.339 | 228.136 | 177.310 |
| Valledupar | 61.524.858 | 1.668.553 | 818.275 | 5.015.883 | 203.484 | 185.909 |
| | 2.114.832.227 | 51.431.766 | 24.668.778 | 164.384.278 | 6.809.379 | 4.916.797 |

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por zona geográfica:

| 31 de diciembre de 2023 | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------|-----------------|
| Zona geográfica | Capital | Intereses | Otros conceptos | Provisión capital | Provisión Intereses | Provisión otros |
| Barranquilla | 24.159.130 | 426.738 | 1.330.139 | 1.790.274 | 84.223 | 305.404 |
| Bogotá | 8.541.628 | 143.164 | 7.949 | 109.571 | 3.067 | 295 |
| Armenia | 1.289.513 | 27.246 | 36 | 87.957 | 2.414 | 1 |
| Bucaramanga | 3.491.092 | 47.126 | 3.904 | 68.729 | 931 | 159 |
| Cali | 643.687 | - | - | 26.623 | - | - |
| Cartagena | 1.105.274 | 31.659 | 37.938 | 71.288 | 2.525 | 3.748 |
| Montería | 1.769.002 | 19.706 | 29.072 | 51.567 | 519 | 765 |
| Sincelejo | 135.725 | 2.189 | 2.847 | 9.606 | 181 | 658 |
| Sta. Marta | 1.832.418 | 15.635 | 624 | 41.593 | 384 | 15 |
| Valledupar | 841.084 | 15.877 | 53.792 | 78.373 | 620 | 4.177 |
| | 43.788.553 | 729.340 | 1.466.299 | 2.336.181 | 94.864 | 315.220 |

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por zona geográfica:

| 31 de diciembre de 2022 | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------|-----------------|
| Zona geográfica | Capital | Intereses | Otros conceptos | Provisión capital | Provisión Intereses | Provisión otros |
| Barranquilla | 25.105.923 | 420.311 | 1.187.551 | 2.031.019 | 52.470 | 232.509 |
| Bogotá | 9.477.061 | 122.158 | 19.063 | 262.128 | 4.164 | 957 |
| Armenia | 1.382.873 | 10.861 | 108 | 36.096 | 438 | 9 |
| Bucaramanga | 3.143.224 | 34.870 | 3.643 | 75.358 | 819 | 97 |
| Cali | 1.403.314 | 7.329 | - | 291.350 | 5.577 | - |
| Cartagena | 1.238.582 | 12.653 | 46.699 | 584.778 | 8.981 | 41.951 |
| Montería | 1.896.320 | 27.377 | - | 55.278 | 721 | - |
| Sincelejo | 172.542 | 2.708 | 2.360 | 5.901 | 213 | 167 |
| Sta. Marta | 1.890.942 | 6.704 | 429 | 46.748 | 154 | 79 |
| Valledupar | 991.120 | 11.410 | 14.735 | 243.754 | 2.636 | 8.079 |
| | 46.701.901 | 656.179 | 1.274.578 | 3.632.410 | 76.173 | 283.848 |

La siguiente es la distribución de la cartera créditos comercial y de consumo por sector económico:

| 31 de diciembre 2023 | | | | | | |
|---|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| | Capital | Intereses | Otros | Provisión Capital | Provisión Intereses | Provisión Otros |
| Administración pública | 349.093 | 3.794 | 1.344 | 15.903 | 1.105 | 794 |
| Agricultura | 52.868.761 | 1.451.828 | 705.592 | 4.332.744 | 453.025 | 369.392 |
| Comercio | 104.217.113 | 1.661.239 | 1.402.462 | 5.683.097 | 532.183 | 1.024.258 |
| Comercio vehículos | 2.607.365 | 34.168 | 7.344 | 98.721 | 7.757 | 4.759 |
| Construcción | 123.399.647 | 2.328.073 | 2.426.402 | 4.342.466 | 239.253 | 233.024 |
| Elaboración de bebidas | 241.404 | 2.641 | 19 | 4.309 | 65 | 1 |
| Elaboración producto | 86.208.479 | 1.334.298 | 593.650 | 1.935.207 | 86.965 | 77.272 |
| Explotación minas carbón | 2.211.878 | 73.941 | 200.581 | 140.212 | 6.286 | 15.745 |
| Fabricación de otros productos manufacturados | 69.550.561 | 1.016.783 | 223.057 | 2.230.806 | 175.667 | 89.603 |
| Fabricación productos textiles | 11.727.332 | 200.523 | 168.142 | 587.975 | 51.849 | 102.784 |
| Fabricación sustancias químicas | 10.101.995 | 266.941 | 2.603 | 123.680 | 3.366 | 86 |
| Fabricación productos metálicos | 3.688.058 | 52.877 | 1.926 | 98.300 | 4.807 | 1.851 |
| Fabricación de papel imprenta, imprenta y editoriales | 1.077.477 | 19.173 | 7.152 | 30.149 | 647 | 165 |
| Ganadería | 5.700.094 | 51.960 | 15.001 | 120.561 | 1.313 | 562 |
| Hoteles y restaurante | 46.427.746 | 1.257.384 | 647.633 | 5.916.155 | 169.215 | 208.571 |
| Hoteles y restaurante | 6.580.631 | 109.841 | 74.945 | 503.846 | 40.204 | 32.126 |
| Servicio de salud y enseñanza | 17.765.741 | 265.947 | 584.073 | 1.151.903 | 35.410 | 80.332 |
| Servicios prestados | 117.230.503 | 2.313.481 | 556.367 | 5.688.444 | 398.230 | 144.732 |
| Transporte y comunicación | 21.567.022 | 327.586 | 105.718 | 752.634 | 49.881 | 59.363 |
| Otros | 1.668.046.857 | 62.083.871 | 29.819.134 | 168.004.498 | 10.911.403 | 7.836.304 |
| | 2.351.567.777 | 74.876.349 | 37.541.345 | 201.771.610 | 13.168.631 | 10.279.724 |

| 31 de diciembre de 2022 | | | | | | |
|---|----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|------------------|
| | Capital | Intereses | Otros conceptos | Provisión capital | Provisión Intereses | Provisión otros |
| Administración pública | 21.414.231 | 51.029 | 98 | 253.649 | 4.552 | 10 |
| Agricultura | 53.048.082 | 1.156.074 | 169.341 | 3.145.554 | 136.595 | 18.854 |
| Comercio | 106.818.208 | 1.231.950 | 930.821 | 3.672.410 | 130.728 | 412.606 |
| Comercio vehículos | 2.251.166 | 36.048 | 216 | 60.491 | 7.716 | 21 |
| Construcción | 107.660.210 | 1.795.416 | 886.648 | 6.982.611 | 207.915 | 83.247 |
| Elaboración de bebidas | 1.486.773 | 19.913 | 31 | 49.979 | 12.152 | 1 |
| Elaboración producto | 69.654.782 | 935.139 | 55.013 | 1.406.180 | 37.137 | 3.410 |
| Explotación minas carbón | 3.372.628 | 121.320 | 29.829 | 109.426 | 63.065 | 534 |
| Fabricación de otros productos manufacturados | 53.716.736 | 799.693 | 71.573 | 1.084.175 | 29.898 | 10.980 |
| Fabricación productos textiles | 8.337.070 | 111.831 | 66.692 | 431.185 | 21.754 | 24.577 |
| Fabricación sustancias químicas | 7.631.918 | 107.042 | 10.279 | 93.109 | 1.426 | 443 |
| Fabricación productos metálicos | 1.892.257 | 14.500 | 867 | 57.303 | 535 | 36 |
| Fabricación de papel imprenta, imprenta y editoriales | 1.572.261 | 11.805 | 11 | 44.363 | 429 | - |
| Ganadería | 9.238.426 | 50.636 | 4.203 | 247.047 | 5.392 | 266 |
| Hoteles y restaurante | 37.836.744 | 748.151 | 125.828 | 4.964.403 | 113.664 | 10.830 |
| Hoteles y restaurante | 5.430.165 | 90.317 | 25.085 | 332.809 | 14.432 | 6.623 |
| Servicio de salud y enseñanza | 22.167.692 | 460.467 | 155.314 | 2.706.383 | 207.696 | 67.445 |
| Servicios prestados | 103.831.696 | 1.595.057 | 189.152 | 4.435.691 | 341.930 | 92.894 |
| Transporte y comunicación | 16.030.473 | 201.961 | 52.813 | 558.018 | 21.577 | 15.369 |
| Otros | 1.481.640.708 | 41.893.417 | 21.894.966 | 133.749.488 | 5.450.786 | 4.168.851 |
| | 2.114.832.226 | 51.431.766 | 24.668.780 | 164.384.278 | 6.809.379 | 4.916.797 |

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por sector económico:

| | 31 de diciembre 2023 | | | | | |
|---|----------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------|-----------------|
| | Capital | Intereses | Otros | Provisión Capital | Provisión Intereses | Provisión Otros |
| Agricultura | 4.987.522 | 116.558 | 9.822 | 168.627 | 4.891 | 358 |
| Comercio | 9.489.231 | 102.215 | 2.008 | 141.970 | 3.616 | 1.445 |
| Comercio vehículos | - | - | - | - | - | - |
| Construcción | 3.148.921 | 75.181 | 365.845 | 706.505 | 34.229 | 236.678 |
| Elaboración producto | 2.856.813 | 34.552 | 53.744 | 111.642 | 841 | 4.177 |
| Explotación minas carbón | 117.726 | 1.935 | 651 | 4.577 | 75 | 25 |
| Fabricación de otros productos manufacturados | 215.937 | 1.741 | 58 | 5.683 | 46 | 2 |
| Imprenta y editoriales | 671.574 | 1.707 | 36.818 | 13.436 | 57 | 731 |
| Ganadería | 1.170.037 | 6.881 | - | 31.712 | 217 | - |
| Hoteles y restaurante | 6.663.848 | 132.195 | 844.209 | 413.125 | 6.555 | 54.818 |
| Servicio de salud y enseñanza | 2.201.034 | 65.311 | 87.678 | 211.637 | 6.544 | 10.295 |
| Servicios prestados | 7.894.009 | 76.727 | 44.118 | 250.150 | 2.032 | 3.372 |
| Transporte y comunicación | 3.598.804 | 102.948 | 14.339 | 258.025 | 35.439 | 3.107 |
| Otros | 773.097 | 11.389 | 7.209 | 21.092 | 322 | 212 |
| | 43.788.553 | 729.340 | 1.466.299 | 2.336.181 | 94.864 | 315.220 |

| | 31 de diciembre 2022 | | | | | |
|---|----------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------|-----------------|
| | Capital | Intereses | Otros | Provisión Capital | Provisión Intereses | Provisión Otros |
| Agricultura | 4.160.586 | 69.924 | 8.291 | 224.031 | 3.837 | 427 |
| Comercio | 11.908.575 | 128.478 | 8.652 | 808.800 | 7.356 | 3.658 |
| Construcción | 3.286.860 | 77.505 | 224.522 | 669.931 | 31.107 | 157.191 |
| Elaboración producto | 2.429.839 | 24.878 | 14.685 | 262.955 | 2.723 | 8.078 |
| Explotación minas carbón | 133.140 | 2.217 | 651 | 4.505 | 75 | 22 |
| Fabricación de otros productos manufacturados | 949.691 | 11.752 | 98 | 19.645 | 310 | 3 |
| Imprenta y editoriales | 840.721 | 2.215 | 2.125 | 12.979 | 52 | 50 |
| Ganadería | 1.190.088 | 2.604 | - | 31.323 | 89 | - |
| Hoteles y restaurante | 6.691.219 | 93.327 | 906.788 | 413.845 | 4.781 | 66.019 |
| Servicio de salud y enseñanza | 2.630.452 | 60.302 | 15.548 | 207.027 | 5.327 | 187 |
| Servicios prestados | 8.164.857 | 118.064 | 72.516 | 842.800 | 13.812 | 42.687 |
| Transporte y comunicación | 3.093.963 | 52.718 | 7.529 | 99.429 | 6.368 | 5.109 |
| Otros | 1.221.910 | 12.196 | 13.173 | 35.139 | 357 | 418 |
| | 46.791.901 | 656.180 | 1.274.579 | 3.632.409 | 76.174 | 283.849 |

El siguiente es el detalle del valor de los saldos de capital respaldados con garantía, de acuerdo con la clasificación de la cartera de préstamos:

| Categoría de riesgo | Cartera dic 2023 | | | Cartera dic 2022 | | |
|---------------------|--------------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | Consumo | Total |
| A - Normal | 586.726.700 | 1.419.415.383 | 2.006.142.084 | 581.036.176 | 1.312.402.190 | 1.893.438.366 |
| B - Aceptable | 43.105.707 | 70.170.822 | 113.276.529 | 30.119.442 | 52.547.676 | 82.667.318 |
| C - Apreciable | 50.928.370 | 74.602.970 | 125.531.339 | 31.849.064 | 49.866.738 | 81.715.802 |
| D - Significativo | 38.501.711 | 72.744.678 | 111.246.388 | 35.644.717 | 30.185.963 | 65.830.680 |
| E - Incobrable | 668.713 | 38.491.276 | 39.159.990 | 1.559.958 | 38.322.003 | 37.881.961 |
| | 719.931.201 | 1.675.425.129 | 2.395.356.330 | 680.209.357 | 1.481.324.770 | 2.161.534.127 |

El siguiente es el detalle de los valores de los préstamos a cargo de las empresas con los cuales se alcanzaron acuerdos informales y extra concordatarios, de las que se encontraban en trámite de procesos de concurso universal de acreedores, concordatos homologados distribuidos por zonas geográficas, sector económico y calificación:

| Zona geográfica | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|
| | Capital | Intereses y otros conceptos | Provisión | Capital | Intereses y otros conceptos | Provisión |
| BARRANQUILLA | 188.803 | 20.744 | 188.803 | 232.110 | 28.365 | 232.110 |
| | 188.803 | 20.744 | 188.803 | 232.110 | 28.365 | 232.110 |

| Sector económico | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|
| | Capital | Intereses y otros conceptos | Provisión | Capital | Intereses y otros conceptos | Provisión |
| Otros | 188.803 | 20.744 | 188.803 | 232.110 | 28.365 | 232.110 |
| | 188.803 | 20.744 | 188.803 | 232.110 | 28.365 | 232.110 |

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados, clasificados por modalidad y calificación de cartera:

| Categoría de riesgo | 31 de diciembre de 2023 | | | | 31 de diciembre de 2022 | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | Capital | Intereses y otros | Garantía | Provisión constituida | Capital | Intereses y otros | Garantía | Provisión constituida |
| | Comercial | | | | | | | |
| A – Normal | 606.915 | 8.281 | 587.511 | 23.657 | 5.249.109 | 24.938 | 4.956.105 | 55.155 |
| B – Aceptable | 2.214.015 | 85.812 | 1.205.880 | 141.512 | 2.816.978 | 82.373 | 1.824.720 | 160.676 |
| C – Apreciable | 24.236.428 | 2.883.365 | 20.392.365 | 2.157.388 | 15.979.319 | 1.541.758 | 14.720.218 | 1.252.046 |
| D – Significativo | 17.334.473 | 1.725.083 | 15.000.003 | 8.304.656 | 27.028.102 | 1.627.919 | 20.672.466 | 12.993.245 |
| E – Incobrable | 587.273 | 41.610 | 44.574 | 587.274 | 1.519.241 | 35.098 | 472.265 | 1.519.242 |
| | 44.979.104 | 4.744.151 | 37.231.333 | 11.214.487 | 52.592.749 | 3.312.086 | 42.645.774 | 15.980.364 |
| Consumo | | | | | | | | |
| A – Normal | 4.636.677 | 189.939 | 0 | 206.442 | 2.184.328 | 72.304 | - | 143.565 |
| B – Aceptable | 16.256.359 | 489.775 | 66.842 | 2.376.106 | 9.448.083 | 214.867 | 148.878 | 1.367.512 |
| C – Apreciable | 23.594.206 | 587.525 | 32.863 | 4.315.669 | 21.544.718 | 454.632 | 1.385 | 4.008.255 |
| D – Significativo | 14.408.374 | 477.724 | 214.826 | 12.617.374 | 6.614.769 | 190.051 | 185.682 | 5.705.382 |
| E – Incobrable | 27.913.203 | 1.021.386 | 188.804 | 27.913.202 | 32.366.485 | 800.372 | 232.110 | 32.366.485 |
| | 86.808.819 | 2.746.349 | 503.335 | 47.428.793 | 72.158.370 | 1.732.226 | 588.055 | 43.589.199 |
| | 131.787.923 | 7.490.500 | 37.734.668 | 58.643.280 | 124.751.119 | 5.044.312 | 43.213.829 | 59.569.563 |

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados de cartera de crédito, clasificados por zona geográfica:

| Zona geográfica | 31 de diciembre de 2023 | | | | 31 de diciembre de 2022 | | | |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Capital | Intereses y otros conceptos | Garantía | Provisión constituida | Capital | Intereses y otros conceptos | Garantía | Provisión constituida |
| Barranquilla | 70.967.774 | 5.497.147 | 34.181.567 | 26.905.953 | 69.151.975 | 3.601.402 | 36.089.796 | 30.211.372 |
| Bogotá | 16.251.414 | 544.264 | 645.756 | 8.640.942 | 13.626.192 | 294.209 | 270.306 | 8.111.057 |
| Ameria | 1.782.462 | 68.231 | 292.496 | 904.654 | 1.672.336 | 35.668 | 75.540 | 974.158 |
| Bucaramanga | 343.937 | 20.004 | 185.233 | 110.897 | 348.262 | 15.630 | 103.516 | 76.375 |
| Cali | 6.996.929 | 218.274 | 184.944 | 3.878.965 | 5.887.520 | 131.031 | 139.382 | 3.386.448 |
| Cartagena | 7.073.652 | 218.101 | 711.497 | 3.608.215 | 6.097.338 | 139.676 | 421.053 | 3.576.908 |
| Ibagué | 1.557.433 | 53.308 | 35.512 | 823.947 | 1.335.700 | 28.758 | 24.354 | 710.505 |
| Medellín | 2.735.545 | 92.984 | 233.369 | 1.297.598 | 1.480.249 | 32.762 | - | 929.234 |
| Montería | 5.494.067 | 160.785 | - | 3.035.583 | 4.241.917 | 87.857 | 2.766 | 2.473.137 |
| Pereira | 1.197.243 | 33.533 | - | 650.972 | 1.271.153 | 30.053 | 23.068 | 785.207 |
| Sincelejo | 3.879.290 | 181.578 | 75.625 | 1.958.932 | 3.206.505 | 129.206 | 96.963 | 1.780.453 |
| Sta. Marta | 5.232.223 | 165.105 | 32.863 | 2.828.620 | 9.580.280 | 133.227 | 4.811.570 | 3.044.381 |
| Valledupar | 4.916.178 | 152.818 | 1.156.806 | 2.159.500 | 3.882.909 | 118.937 | 1.155.515 | 1.788.584 |
| Neiva | 3.356.776 | 84.368 | -0 | 1.838.494 | 2.956.782 | 65.899 | - | 1.721.746 |
| | 131.787.923 | 7.490.500 | 37.734.668 | 58.643.280 | 124.751.118 | 5.044.313 | 43.213.829 | 59.569.563 |

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados de cartera de crédito, clasificados por sector económico:

| Sector económico | 31 de diciembre de 2023 | | | | 31 de diciembre de 2022 | | | |
|---|-------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| | Intereses y otros | | | | otros | | | |
| | Capital | conceptos | Garantía | constituida | Capital | conceptos | Garantía | constituida |
| Administración pública | 3,227,490 | 488,904 | 3,222,181 | 1,829,331 | 14,659 | 4,015 | 14,659 | 10,842 |
| Agricultura | 2,992,003 | 164,453 | 1,179,522 | 958,236 | 3,619,157 | 203,196 | 3,528,573 | 1,481,832 |
| Comercio | 19,013 | 23 | 7,605 | 12,665 | 3,117,302 | 76,891 | 1,543,638 | 1,153,963 |
| Comercio vehículos | 17,126,877 | 2,364,649 | 14,068,244 | 2,410,336 | 22,340 | 206 | 8,938 | 14,881 |
| Construcción | 141,643 | 8,034 | 43,749 | 41,407 | 17,459,886 | 1,083,920 | 12,221,424 | 5,740,719 |
| Elaboración producto | 811,337 | 49,094 | 368,377 | 34,203 | 5,006,879 | 21,691 | 4,799,290 | 117,201 |
| Explotación minas carbón | 587,706 | 115,952 | 472,728 | 232,272 | - | - | - | - |
| Fabricación productos textiles | - | - | - | - | 416,614 | 82,235 | 375,795 | 132,784 |
| Imprenta y editoriales | 6,069,607 | 415,860 | 5,598,761 | 2,293,658 | 449,221 | 8,205 | 180,990 | 31,062 |
| Ganadería | 517,391 | 27,238 | 290,391 | 150,020 | 5,730,693 | 166,012 | 5,165,310 | 2,284,560 |
| Servicio de salud y saneamiento | 6,725,601 | 198,620 | 5,686,407 | 2,265,964 | 3,447,714 | 217,832 | 3,083,068 | 1,283,604 |
| Servicios prestados | 198,041 | 9,084 | 138,885 | 86,615 | 6,708,538 | 434,791 | 5,785,650 | 2,888,072 |
| Transporte y comunicación | 1,594,884 | 147,362 | 770,907 | 246,151 | 254,809 | 13,550 | 182,971 | 105,392 |
| Fabricación de otros productos manufacturados | 5,203,469 | 740,750 | 5,172,263 | 600,478 | 647,863 | 60,761 | 227,146 | 147,942 |
| Hoteles y restaurante | 86,773,061 | 2,780,477 | 734,648 | 47,481,944 | 5,508,643 | 926,513 | 5,341,260 | 523,782 |
| Otros | - | - | - | - | 72,346,910 | 1,744,496 | 775,119 | 43,662,927 |
| Total | 131,787,923 | 7,490,500 | 37,734,868 | 58,643,280 | 124,751,118 | 5,044,313 | 43,213,829 | 59,569,563 |

Maduración de la cartera de créditos:

La maduración de la cartera de créditos, por modalidad de crédito es la siguiente:

| | 31 de diciembre 2023 | | | 31 de diciembre 2022 | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | Consumo | Total |
| Menos de un año | 135,605,133 | 676,898,833 | 812,503,967 | 130,505,686 | 585,097,011 | 715,602,697 |
| De uno a cinco años | 402,412,645 | 903,595,891 | 1,306,008,536 | 391,184,367 | 848,494,349 | 1,239,678,716 |
| De cinco a diez años | 142,674,383 | 41,281,337 | 183,955,720 | 115,970,641 | 29,108,091 | 145,078,732 |
| Más de diez años | 39,239,040 | 53,649,268 | 92,888,307 | 42,548,663 | 18,625,319 | 61,173,981 |
| Total | 719,931,201 | 1,675,425,129 | 2,395,356,330 | 680,209,357 | 1,481,324,770 | 2,161,534,126 |

La siguiente es la clasificación de la provisión de cartera de crédito a 31 de diciembre de 2023 y 2022 de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica financiera y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

Cartera ordinaria y leasing:

| Categoría de riesgo | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|
| | Comercial | Consumo | Total | Comercial | Consumo | Total |
| Con garantías Idóneas | | | | | | |
| A – Normal | 5,271,858 | 2,408,426 | 7,680,284 | 5,426,258 | 1,168,370 | 6,594,627 |
| B – Aceptable | 1,294,652 | 125,638 | 1,420,290 | 1,312,224 | 30,292 | 1,342,516 |
| C – Apreciable | 4,167,230 | 64,011 | 4,231,241 | 2,604,903 | 47,781 | 2,652,684 |
| D – Significativa | 18,952,488 | 580,178 | 19,532,666 | 18,204,508 | 546,865 | 18,751,373 |
| E – Incalculable | 44,674 | 189,803 | 234,477 | 472,266 | 232,110 | 704,376 |
| Total | 27,230,861 | 3,249,058 | 31,079,919 | 26,019,840 | 2,034,026 | 28,053,866 |
| Otras garantías | | | | | | |
| A – Normal | 4,637,032 | 42,000,030 | 46,637,062 | 4,554,430 | 41,417,200 | 45,971,630 |
| B – Aceptable | 681,475 | 7,583,907 | 8,265,382 | 212,018 | 5,729,477 | 5,941,495 |
| C – Apreciable | 829,273 | 13,342,054 | 14,171,327 | 696,320 | 9,017,207 | 9,713,527 |
| D – Significativa | 1,435,826 | 62,000,000 | 63,435,826 | 1,881,840 | 24,817,420 | 26,699,260 |
| E – Incalculable | 624,138 | 58,302,473 | 58,926,611 | 1,087,808 | 36,059,561 | 37,147,369 |
| Total | 8,611,713 | 164,517,137 | 173,128,850 | 8,104,369 | 116,059,045 | 124,163,414 |
| Total | 35,741,596 | 168,366,195 | 204,107,791 | 34,123,618 | 118,093,070 | 153,016,680 |

El siguiente es el movimiento de la provisión por deterioro de capital de la cartera de créditos por los años terminados al 2023 y 2022:

| | 31 de diciembre de 2023 | | |
|--|-------------------------|--------------------|--------------------|
| | Comercial | Consumo | Total |
| Cartera ordinaria | | | |
| Saldo al comienzo del año | 30.502.639 | 133.881.638 | 164.384.277 |
| Provisión cargada a resultados en el año | 37.084.308 | 357.868.599 | 394.952.907 |
| Castigo de cartera | (15.454.737) | (288.729.116) | (284.183.853) |
| Reintegro de provisiones años anteriores | (18.720.216) | (54.661.507) | (73.381.723) |
| | 33.411.994 | 168.359.614 | 201.771.608 |
| Cartera leasing | | | |
| Saldo al comienzo del año | 3.620.979 | 11.432 | 3.632.411 |
| Provisión cargada a resultados en el año | 762.023 | 3.391 | 765.414 |
| Castigos | (981.806) | - | (981.806) |
| Reintegro de provisiones años anteriores | (1.071.592) | (8.244) | (1.079.836) |
| | 2.329.603 | 6.579 | 2.336.183 |
| Saldo a Diciembre de 2023 | 35.741.597 | 168.366.193 | 204.107.791 |

| | 31 de diciembre de 2022 | | |
|--|-------------------------|--------------------|--------------------|
| | Comercial | Consumo | Total |
| Cartera de crédito | | | |
| Saldo al comienzo del año | 38.962.948 | 137.724.607 | 176.687.555 |
| Provisión cargada a resultados en el año | 33.250.674 | 208.101.374 | 301.352.048 |
| Castigo de cartera | (14.914.479) | (217.991.923) | (232.906.402) |
| Reintegro de provisiones años anteriores | (26.796.504) | (53.952.420) | (80.748.924) |
| | 30.502.639 | 133.881.638 | 164.384.277 |
| Operaciones de leasing | | | |
| Saldo al comienzo del año | 3.187.777 | 3.693 | 3.191.470 |
| Provisión cargada a resultados en el año | 1.793.839 | 8.648 | 1.802.487 |
| Castigos | (238.805) | - | (238.805) |
| Reintegro de provisiones años anteriores | (1.121.832) | (909) | (1.122.741) |
| | 3.620.979 | 11.432 | 3.632.411 |
| Saldo a diciembre de 2022 | 34.123.618 | 133.893.070 | 168.016.688 |

El siguiente es el movimiento de la provisión por deterioro de intereses y otros conceptos para cartera de créditos por los años terminados al:

| | 31 de diciembre | |
|---|-------------------|-------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Saldo al comienzo del año | 12.274.358 | 12.981.016 |
| Provisión intereses y otros cartera de créditos (1) | 48.687.024 | 23.604.596 |
| Provisión intereses y otros conceptos leasing | 247.473 | 2.269.518 |
| Recuperaciones de deterioro (2) | (5.861.531) | (7.839.620) |
| Castigo cuentas por cobrar (3) | (31.367.401) | (18.741.152) |
| Deterioro Intereses y otros conceptos | 23.979.923 | 12.274.358 |

1. Se presenta aumento en la provisión por deterioro de intereses y/o otros conceptos por valor de \$ 23.060 millones (saldo a diciembre a 2023 es de \$ 48.934 millones vs diciembre de 2022 \$ 25.874), esta variación se debe principalmente al aumento de la cartera vencida, no se presenta provisión adicional al 31 de diciembre 2023.

2. La recuperación por deterioro presenta una disminución de \$1.978 millones (el saldo a diciembre de 2023 es de \$ 5.861 millones y el saldo a diciembre 2022 fue 7.840 millones), esta disminución está dada principalmente por las condiciones en la que se encuentra la economía colombiana jugando un factor determinante la inflación que a finales de diciembre se situó en 9.3%.

3. Los castigos presentan un aumento de \$12.626 millones (el saldo a diciembre de 2023 es de \$31.367 millones y el saldo diciembre 2022 fue de \$18.741 millones); esta variación se debe principalmente al aumento de la cartera vencida.

A continuación, se presenta el movimiento neto en el año, del deterioro de la Cartera de Crédito y Operaciones de Leasing financiero, presentado en el estado de flujo de efectivo:

| | 31 de diciembre | |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Saldo inicial | 180.291.046 | 192.860.041 |
| Más: Provisión cargada en el periodo | 444.652.818 | 329.028.649 |
| Menos: Castigos | (316.533.060) | (251.886.359) |
| Reintegro de provisiones | (80.323.090) | (89.711.285) |
| Saldo Final | (228.087.714) | (180.291.046) |

El incremento de provisiones está dado principalmente por incremento en el saldo de cartera por la mayor colocación. Con corte a diciembre 2023, la Cartera Bruta Total de Banco Serfinanza alcanzó un saldo de \$2.395 billones, presentando un incremento anual del 10.82%, del cual la cartera comercial ha incrementado un 5.84% y la cartera de consumo un 13.22%.

El detalle de los castigos de cartera es el siguiente por los años terminados al:

| | 31 de diciembre de 2023 | | | 31 de diciembre de 2022 | | |
|-----------------|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|--------------------|
| | Consumo | Comercial | Total | Consumo | Comercial | Total |
| Capital | 268.729.118 | 16.436.541 | 285.165.659 | 217.991.923 | 15.153.284 | 233.145.207 |
| Intereses | 16.012.109 | 966.097 | 16.978.206 | 8.750.205 | 796.795 | 9.547.000 |
| Otros conceptos | 13.931.082 | 458.113 | 14.389.195 | 8.327.473 | 868.679 | 9.194.152 |
| | 298.672.309 | 17.860.751 | 316.533.060 | 235.069.601 | 16.816.758 | 251.886.359 |

9. OTRAS CUENTAS POR COBRAR

| | 31 de diciembre | |
|--|-------------------|------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Anticipos de contratos, proveedores y personal (1) | 100.451 | 445.186 |
| Saldo operación Olímpica tarjeta de crédito (2) | 10.063.537 | 2.634.341 |
| Deudores – FENALCO | 235.108 | 102.774 |
| Recaudos Cartera Consumo – en cajas Olímpica (3) | 3.375.988 | 1.662.032 |
| Anticipos a empleados | 89.555 | 100.595 |
| Recaudos giros WEB Tarjeta de Crédito (4) | 0 | 2.300 |
| Recaudos cuenta de ahorro | 744.988 | 219.321 |
| Otras cuentas por cobrar (5) | 12.323.251 | 2.517.021 |
| Reclamos a compañías aseguradoras (6) | 12.420.819 | 1.703.149 |
| Total cuentas por cobrar | 39.353.697 | 9.386.719 |

1. Corresponde principalmente a los anticipos dados por los clientes relacionados con los contratos celebrados de leasing.
2. Corresponde a las cuentas por cobrar producto de la operación (contrato de corresponsalia) por \$10.063 Millones; debido a que los recaudos del mes de diciembre fueron mayor a la facturación recibida.
3. Recaudos de cartera financiera en cajas Olímpica, la transferencia de los recursos por parte de Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. a Serfinanza se realiza de forma semanal.
4. Corresponde a emisión de giros desde la tarjeta de crédito a 31 de diciembre 2023.
5. En otras cuentas por cobrar se presenta aumento en cuentas por cobrar a clientes por conceptos de

seguros y sobregiros en cuentas corrientes, cuentas por cobrar a compañías por venta de cartera castigada, incapacidades por cobrar, y convenios e incentivos comerciales por recibir.

A continuación, se detallan las otras cuentas por cobrar:

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| Redeban multicolor S. A. | 1.422.258 |
| Seguros de vida suramericana S. A. | 2.156.884 |
| MasterCard Internacional | 2.313.589 |
| Novartis S. A. S. | 3.315.583 |
| Cuentas de ahorro inactivas | 1.273.480 |
| Sobregiros cuentas corrientes | 1.058.068 |
| Recaudo ahorros Olimpica | 101.348 |
| Incapacidades por cobrar | 418.062 |
| Otras | 263.999 |
| Total | 12.323.251 |

6. Se realizan validaciones en bases de datos donde se revisa el estado de los clientes y se procede a reclamación ante las compañías aseguradoras por los clientes que se encuentran fallecidos.

10. ACTIVOS POR IMPUESTO

Se encuentra conformado por sobrantes en liquidación privada de Impuestos con cargo a entidades

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Anticipos de industria y comercio (1) | 42.520 | 34.189 |
| Sobrante en liquidación privada de impuesto de renta (2) | 76.076.481 | 29.564.171 |
| | 76.119.001 | 29.598.360 |

1. Se realiza provisión de industria y comercio mensual de la ciudad Montería con respecto al año gravable anterior de esa ciudad y se ajusta el anticipo para el próximo año.

2. Corresponde al cálculo y pago mensual de las autorretenciones en renta y estas incrementan el saldo favor, la tarifa de autorretención especial en renta se incrementó pasando del 0.8% al 1.10%. El cambio de tarifa empezó a aplicar desde el mes de marzo de 2023 de acuerdo con lo establecido en el Decreto 0261 del 24 de febrero de 2023.

SOBRANTE EN LIQUIDACIÓN PRIVADA DE IMPUESTO DE RENTA

| | |
|---|-------------------|
| Autorretenciones y Retenciones Año 2023 | 52.107.362 |
| (-) Impuesto De Renta A Cargo | 5.484.425 |
| SALDO A FAVOR DEL AÑO 2023 | 46.622.937 |
| (+) Saldo A Favor Acum Año 2022 | 27.736.585 |
| (+) Anticipos De Ind y Cio Año 2022 | 42.520 |
| (+) Anticipo Sobretasa 2022 | 1.716.959 |
| NUEVO SALDO A FAVOR | 76.119.001 |

11. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Gastos pagados por anticipado (1) | 5.187.286 | 4.134.721 |
| Costos incrementales por colocación de tarjeta (2) | 17.813.133 | 15.445.245 |
| Stock de tarjetas y papelería (3) | 2.161.935 | 2.076.451 |
| Total otros activos | 25.162.354 | 21.656.417 |

1. Se presenta un aumento en el período 2023 por pago anticipado de contratos de mantenimientos de equipos y servidores, arrendamientos de software, servicios transaccionales de canales y paquetes de protección digital por utilización tarjeta de crédito franquicia MasterCard, y consultas en base de datos en las centrales de riesgo.

2. Costos incurridos durante el otorgamiento de la tarjeta de crédito tales como gestión y entrega, según lo establecen las NCIF. La amortización es realizada linealmente. las tarjetas de crédito a 5 años y los otros gastos de gestión y entrega a 19 meses.

3. Plásticos que se encuentran en stock disponibles para colocación del producto tarjeta de crédito y débito.

12. PROPIEDADES Y EQUIPOS

| | Terreno | Edificios | Muebles y enseres y maquinaria | Vehículos | Equipos informáticos | Mejoras en propiedades ajenas | Construcciones en curso | Total |
|--|-------------------|-------------------|--------------------------------|----------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Año terminado al 31 de diciembre de 2022 | | | | | | | | |
| Saldo al comienzo del año | 1.034.993 | 22.680.499 | 2.990.388 | 86.360 | 6.912.713 | 430.544 | - | 34.105.497 |
| Adiciones | - | - | 307.133 | - | 1.110.971 | 873.822 | - | 2.091.926 |
| Carga de depreciación | - | (420.931) | (542.985) | (14.400) | (2.403.070) | (528.260) | - | (3.909.646) |
| Saldo al final del año | 1.034.993 | 22.259.528 | 2.734.536 | 71.960 | 5.620.613 | 876.107 | - | 32.287.736 |
| Al 31 de diciembre de 2022 | | | | | | | | |
| Costo | 1.034.993 | 24.747.332 | 6.639.230 | 177.055 | 24.459.531 | 2.745.738 | - | 59.803.879 |
| Depreciación acumulada | - | (2.487.809) | (3.914.694) | (105.095) | (18.838.918) | (2.169.631) | - | (27.516.143) |
| Costo neto | 1.034.993 | 22.259.527 | 2.724.536 | 71.960 | 5.620.778 | 576.107 | - | 32.287.736 |
| Período terminado al 31 de diciembre 2023 | | | | | | | | |
| Saldo al comienzo del año | 1.034.993 | 22.259.527 | 2.724.536 | 71.960 | 5.620.778 | 576.107 | - | 32.287.736 |
| Adiciones | - | 777.000 | 384.092 | 264.990 | 9.421.525 | 633.298 | - | 11.480.905 |
| Carga de depreciación | - | (453.878) | (581.957) | (54.149) | (2.780.678) | (508.814) | - | (4.359.471) |
| Saldo al final | 1.034.993 | 22.582.652 | 2.546.671 | 282.801 | 12.261.619 | 700.591 | - | 38.409.170 |
| Al 31 de diciembre de 2023 | | | | | | | | |
| Costo | 1.034.993 | 25.524.332 | 7.029.322 | 442.044 | 33.891.056 | 3.379.036 | - | 71.284.783 |
| Depreciación acumulada | - | (2.941.680) | (4.478.651) | (159.243) | (21.619.437) | (2.878.445) | - | (31.875.613) |
| Costo neto | 1.034.993 | 22.582.652 | 2.546.671 | 282.801 | 12.261.619 | 700.591 | - | 38.409.170 |
| | 2023 | | 2022 | | | | | |
| Costo | 71.284.783 | | 59.803.879 | | | | | |
| Depreciación acumulada | (31.875.613) | | (27.516.143) | | | | | |
| | 39.409.170 | | 32.287.736 | | | | | |

El gasto por depreciación por el período terminado el 31 de diciembre del 2023 es de \$4.359.471(2022: \$3.909.646).

Durante el período de enero a diciembre del 2023 se compraron nuevos servidores Power 10, para mejora y eficiencia de los sistemas tecnológicos para la operación del banco por valor aproximado de \$7.423 millones y equipos varios de computo por valor de \$1.998 millones.

Se compró oficina ubicada en el piso 7A del edificio banco Serfinanza por valor de \$770 millones.

Se compró vehículo para uso de la presidencia por valor de \$265 millones.

Las propiedades y equipo del Banco se encuentran debidamente amparados contra riesgos dependiendo de su naturaleza y por valores que cubren razonablemente cualquier contingencia de pérdida de los mismos. No existen gravámenes hipotecarios sobre los edificios y terrenos.

Ningún activo del Banco ha sido otorgado como garantía de pasivos.

Hasta la fecha no se ha presentado evidencia objetiva de deterioro sobre las propiedades y equipos. En el análisis de indicio de deterioro se tienen en cuenta las siguientes variables:

- Intervenciones de obra realizadas por la entidad, y su nivel (menor o estructural)
- Afectaciones externas, tanto positivas o negativas.

Si como resultado de este análisis se evidencia la existencia objetiva de deterioro, se contrata un nuevo avalúo comercial para determinar el valor del deterioro.

13. PROPIEDAD Y EQUIPO POR DERECHO DE USO

Los activos por derecho de uso generaron a diciembre una depreciación por \$2.269.712.

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Oficinas y puntos de atención (1) | 8.844.456 | 6.854.102 |
| Parqueaderos | 480.511 | 357.052 |
| Otros arrendamientos | 884.453 | 884.454 |
| Menos – Amortización | (9.392.332) | (7.122.620) |
| | 817.087 | 972.988 |

El Banco de acuerdo a la aplicación de la NIIF 16 de arrendamientos, reconoce activos por derecho de uso por concepto de arrendamiento de locales y oficinas.

(1) Corresponde a la renovación realizada sobre los contratos de arrendamiento de las agencias.

El movimiento de los activos por derechos de uso de contratos de arrendamiento, en los que el Banco es el arrendatario, se muestran a continuación:

| | Propiedades planta y equipo por derecho de uso | Total |
|--|---|----------------|
| Año terminado al 31 de diciembre 2022 | | |
| Saldo al comienzo del año | 991.191 | 991.191 |
| Adiciones | 1.955.023 | 1.955.023 |
| Cargo de depreciación | (1.973.226) | (1.973.226) |
| Saldo al final del año | 972.988 | 972.988 |
| Año terminado al 31 de diciembre 2023 | | |
| Saldo al comienzo del año | 972.988 | 972.988 |
| Adiciones | 2.113.811 | 2.113.811 |
| Cargo de depreciación | (2.269.712) | (2.269.712) |
| Saldo al final del período | 817.087 | 817.087 |
| Al 30 de diciembre de 2023 | | |
| Costo | 10.209.419 | 10.209.419 |
| Depreciación Acumulada | (9.392.332) | (9.392.332) |
| Costo neto | 817.087 | 817.087 |

14. ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

El siguiente es el detalle de los activos no corrientes mantenidos para la venta:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Bienes inmuebles | 11.708.170 | 15.968.469 |
| Bienes muebles | 11.357 | 11.357 |
| Bienes restituidos de contratos leasing | 2.001.389 | 2.001.389 |
| Menos - Deterioro de activos no corrientes (1) | (8.213.754) | (7.742.994) |
| | 5.507.162 | 10.238.221 |

La administración del Banco realiza las gestiones para efectuar la venta de los bienes recibidos en pago, dentro de los plazos establecidos por la SFC; estos bienes se encuentran en buen estado, de los cuales se espera concretar su venta.

Los bienes recibidos en pago de obligaciones son recibidos con base en avalúos practicados por personas naturales o jurídicas de comprobada idoneidad profesional, los cuales son actualizados periódicamente.

(1) El movimiento de la provisión de los activos no corrientes mantenidos para la venta de acuerdo a lo requerido por la Superfinanciera por los períodos terminados el 31 de diciembre del 2023 y el 31 de diciembre de 2022, es la siguiente:

| | Provisión | Recuperación (-) | Total provisión |
|---------------------------------------|------------|------------------|-----------------|
| Saldo al 31 de diciembre de 2021 | 6.990.780 | (361.536) | 6.629.244 |
| Movimiento de enero-diciembre de 2022 | 1.113.750 | - | 1.113.750 |
| Saldo al 31 de diciembre de 2022 | 8.104.530 | (361.536) | 7.742.994 |
| Movimiento de enero-diciembre 2023 | 3.879.000 | (3.408.240) | 470.760 |
| Saldo al 31 de diciembre del 2023 | 11.983.530 | (3.769.776) | 8.213.754 |

A continuación, se detalla el movimiento:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Bienes inmuebles | 11.708.170 | 15.968.469 |
| Bienes muebles | 11.357 | 11.357 |
| Bienes restituidos de contratos leasing | 2.001.389 | 2.001.389 |
| Menos - Deterioro de activos no corrientes (1) | (8.213.754) | (7.742.994) |
| | 5.507.162 | 10.238.221 |

| BRP - ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Saldo inicial | 10.238.221 | 1.654.472 |
| Adiciones de BRDP | - | 9.697.500 |
| Venta de BRDP | (5.608.239) | - |
| Recuperación de provisiones por venta de BRDP | 3.408.240 | - |
| Utilidad neta en venta | 1.347.940 | - |
| Provisión del año | (3.879.000) | (1.113.751) |
| Saldo final | 5.507.162 | 10.238.221 |

Se realiza venta de lote ubicado en cerete el cual se encontraba totalmente amortizado según lo permitido, que corresponde al 80% del valor del bien, el costo inicial del bien es \$4.260 millones, la venta se realiza por \$2.200 millones y generando una utilidad de \$1.348 millones.

15. ACTIVOS INTANGIBLES

| | 31 de diciembre de | |
|---|--------------------|-------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Programas de cómputo IBS | 9.349.669 | 11.751.458 |
| Proyecto - Solución procesamiento y solucionador Visión Plus(1) | 7.621.853 | 1.794.491 |
| Proyecto - Estrategia digital | 2.054.221 | 410.542 |
| Proyecto - Actualización herramientas tecnológicas | 1.439.080 | 970.097 |
| Proyecto - Tarjeta de crédito | 1.060.329 | - |
| Proyecto - Producto moneda extranjera | 886.551 | 792.154 |
| Proyecto - Adquierecia | 575.063 | 68.930 |
| Proyecto - Upgrade de prestamos | 471.513 | - |
| Transformación digital | 453.876 | 1.343.770 |
| Proyecto - Fortalecimiento canales digitales | 425.119 | 577.971 |
| Proyecto - Gestión de datos y analítica avanzada | 363.052 | - |
| Proyecto - Crédito de vivienda | 333.200 | 266.560 |
| Proyecto - Licencia fiduciaria | 245.020 | 226.620 |
| Proyecto - Medios de pago | 129.491 | 94.849 |
| Licencias | 125.557 | 136.699 |
| Proyecto - Sostenibilidad | 97.590 | - |
| Sistema de transferencias interbancarias | 12.185 | 85.301 |
| Programas de cómputo IBS | 25.643.359 | 18.519.442 |
| Activos intangibles por derecho de uso | 84.873 | 97.085 |
| Programas de cómputo IBS | 25.728.232 | 18.616.527 |

(1) Corresponde a los gastos de nómina, viáticos y honorarios relacionados al proyecto Core tarjeta de crédito. A corte del mes de diciembre del 2023 se han realizado pagos por valor de \$7.621 millones.

Este nuevo aplicativo es de Fiserv quien proveerá una solución integral de producto que comprenderá las actividades necesarias para un servicio completo de procesamiento, incluyendo el software y hardware, como

así también la operación y los servicios de mantenimiento requeridas para cumplir los estándares esperados por Banco Serfinanza. Este proyecto a su vez incluye la Implementación de la Conectividad directa con la Franquicia Mastercard.

Movimiento de los activos intangibles por los períodos terminados el 31 de diciembre 2023 y 31 de diciembre de 2022, es el siguiente:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Saldo al comienzo del año | 18.519.441 | 17.802.877 |
| Más: Adiciones | 11.320.516 | 4.827.539 |
| Menos: Amortización | (4.196.598) | (4.110.975) |
| Saldo al final del periodo | 25.643.459 | 18.519.441 |

El movimiento de los activos intangibles por derecho de uso por los períodos terminados el 31 de diciembre 2023 y 31 de diciembre de 2022, es el siguiente:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Activos intangibles por derecho de uso | | |
| Saldo Inicial | 97.086 | 91.388 |
| Adiciones | 193.155 | 184.184 |
| Cargo de amortización | (205.368) | (178.486) |
| Saldo al corte | 84.873 | 97.086 |

16. DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES

El siguiente es el detalle de los depósitos y exigibilidades:

| | Tasa de interés efectiva anual promedio (%) | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|--|----------------------------|----------------------------|
| Certificados de depósito a término emitidos con un plazo menor | | | |
| De seis meses | 14,32 | 290.121.583 | 311.411.057 |
| Entre seis y doce meses | 15,00 | 705.604.647 | 514.677.076 |
| Más de doce meses | 14,80 | 964.814.455 | 478.136.082 |
| Total certificados de depósito a término (1) | | 1.960.540.695 | 1.304.224.215 |
| Exigibilidades por servicios (2) | | 20.255.195 | 29.175.153 |
| Depósitos de ahorro (3) | | 229.854.217 | 219.926.456 |
| Depósitos en cuenta corriente (4) | | 30.508.671 | 20.243.825 |
| Depósitos Electrónicos | | 173.672 | 45.346 |
| Establecimientos afiliados y corresponsales (5) | | 9.595.215 | 3.725.830 |
| | | 2.250.927.665 | 1.577.340.825 |

1. El vencimiento de estos certificados de depósito a término al 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

| AÑO | VALOR |
|------------------|----------------------|
| 2023 | 2.667.095 |
| 2024 | 1.777.785.126 |
| 2025 | 84.138.489 |
| 2026 en adelante | 95.949.985 |
| | 1.960.540.695 |

El 60% de las captaciones se realiza a través de la red de oficinas con atención personalizada, asesorando a los clientes en la definición de los plazos y las tasas acorde con sus requerimientos. El 40% restante se realiza por la tesorería.

Las captaciones a través de CDT continúan siendo la principal fuente de fondeo del Banco Serfinanza con una participación del 73.7%. Al cierre de diciembre 2023 alcanzan un saldo capital de \$1.89 billones con un incremento anual del 48.9%, manteniendo una alta participación de inversionistas minoristas, donde las personas naturales representan el 95%.

2. Presenta disminución el rubro cheques de gerencia en el mes de diciembre 2023 con respecto a diciembre del 2022 por valor de \$8.919 millones que corresponden a pago de intereses, cancelaciones de CDT, pago a proveedores, desembolsos por préstamos.

3. Presenta aumento en cuentas de ahorro debido a los nuevos depósitos que alcanzaron un valor de \$2.198 vs pagos de capital e intereses por valor de \$2.189 millones.

4. Transacciones realizadas en cuenta corriente por depósitos y operaciones de cartera superiores a los pagos y retiros durante el período 2023.

5. Cuentas por pagar a establecimientos afiliados por transacciones realizadas por los tarjetahabientes.

17. INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS

El siguiente es el detalle de los instrumentos de deuda emitidos el cual incluye intereses:

| | Tasa de interés efectiva anual promedio (%) | 31 de diciembre 2023 | 31 de diciembre 2022 |
|--------------------|---|----------------------|----------------------|
| Bonos ordinarios | 7.26 | 290.553.160 | 460.169.523 |
| Bonos subordinados | 17.62 | 25.159.005 | 0 |
| | | 315.712.165 | 460.169.523 |

El Depósito Centralizado de Valores de Colombia - DECEVAL, es el encargado de la custodia y administración correspondiente a los títulos de Inversión en circulación, Bonos Banco Serfinanza. DECEVAL realiza por cuenta y en nombre del Emisor los pagos a los tenedores por concepto de capital e intereses.

El saldo en Bonos emitidos y en circulación presenta una disminución de \$144.457 millones que corresponden al pago de \$19.736 millones por vencimiento contractual de capital e intereses a corte de diciembre 2023, recompras por \$149.723 millones realizadas durante el año y la emisión de bono subordinado por \$25.000 millones.

Los bonos emitidos causaron gastos de intereses por el período terminado el 31 de diciembre del 2023 por valor de \$29.751 millones por el año terminado el 30 de diciembre del 2022 y \$40.183 millones por el año terminado 31 de diciembre de 2022.

| Bonos Instrumentos de deuda emitidos | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Saldo inicial | 460.169.523 | 540.592.169 |
| Bonos emitidos (1) | 25.000.000 | - |
| Gasto interés | 29.751.171 | 40.183.051 |
| Pago interés | (32.191.529) | (40.065.697) |
| Pago capital | (167.017.000) | (80.540.000) |
| Saldo final | 315.712.165 | 460.169.523 |

(1) En noviembre de 2023 el banco colocó a través del segundo mercado el primer tramo de una emisión de bonos subordinados, con el fin de fortalecer el patrimonio técnico y mejorar la relación de solvencia, con las características que se detallan a continuación:

| | |
|------------------|--|
| Monto de emisión | \$25.000 millones |
| Tasa de interés | IBR+4% MV |
| Plazo | 10 años (Opción Call a partir del 5o. año) |

El Valor autorizado de emisión total fue hasta por \$50.000 millones con un plazo de hasta 6 meses de colocación según autorización de inscripción automática recibida el 15 de noviembre 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

A continuación, se detallan los vencimientos de bonos por años:

| PLAZO | 2023 |
|--------------|--------------------|
| 1-3 años | 167.468.721 |
| 3-5 años | 76.604.536 |
| Mayor 5 años | 71.638.908 |
| | 315.712.165 |

18. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

El siguiente es el detalle de los otros pasivos financieros, principalmente instrumentos financieros pasivos en operaciones del mercado monetario, clasificados a costo amortizado:

| Acreedor | Tasa de interés en 2023 | Diciembre 31 de 2023 | | | Diciembre 31 de 2022 | | |
|--|-------------------------|----------------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------|--------------------|
| | | Capital | Intereses | Total | Capital | Intereses | Total |
| Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario "FINAGRO" | 12,20 | 57.787.813 | 775.254 | 58.563.067 | 47.897.377 | 789.532 | 48.686.909 |
| Banco de Comercio Exterior BANCOLDEX | 15,38 | 56.337.627 | 496.340 | 56.833.967 | 40.304.554 | 266.552 | 40.570.106 |
| Financiera de Desarrollo Territorial FINDETER | 17,57 | 9.346.998 | 87.474 | 9.434.472 | 38.755.902 | 230.642 | 38.986.544 |
| | | 123.472.438 | 1.359.068 | 124.831.506 | 126.957.833 | 1.285.726 | 128.243.559 |

En el periodo 2023 se presenta disminución en la línea de redescuento FINDETER, por prepagos realizados en obligaciones, mientras que en las líneas de FINAGRO y BANCOLDEX se presenta incremento. El incremento corresponde a desembolsos realizados y aumento de tasas, para brindar mayor liquidez a los sectores de la economía, los desembolsos fueron por \$ 115.639 millones menos las cancelaciones por pagos de capital e intereses de \$138.222 millones. (Tasa a diciembre 2023 es de 13.52% Vs tasa de diciembre de 2022 es de 11.92%)

| Año | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Otros pasivos financieros | | |
| Saldo inicial | 128.243.559 | 79.801.120 |
| Nuevos préstamos | 115.639.037 | 114.747.934 |
| Gasto interés | 19.170.768 | 8.701.709 |
| Pago interés | (19.097.429) | (7.589.802) |
| Pago capital | (119.124.429) | (67.417.402) |
| Saldo final | 124.831.506 | 128.243.559 |

A continuación, se detallan los vencimientos por años:

| Plazo | Redescuento | |
|--------------|--------------------|--------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Hasta 1 año | 7.279.835 | 3.572.052 |
| 1 a 3 años | 81.856.485 | 7.362.758 |
| 3 a 5 años | 25.067.035 | 64.330.019 |
| Mayor 5 años | 10.628.151 | 52.978.730 |
| | 124.831.506 | 128.243.559 |

19. PASIVO POR ARRENDAMIENTO

Las obligaciones por contratos de arrendamientos al 31 de diciembre 2023 y a 31 de diciembre 2022 son las siguientes:

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Oficinas y puntos de atención | 705.067 | 951.523 |
| Parqueaderos | 83.080 | 8.854 |
| Arriendo Intangibles | 82.794 | 80.783 |
| | 870.941 | 1.041.160 |

Al 31 de diciembre del 2023 sobre estos pasivos se han realizado pagos por valor de \$2.482.849, con causación de intereses por valor de \$5.664, el período de arrendamiento utilizado para efectuar la medición del pasivo y activo corresponde a una estimación de renovaciones futuras.

A continuación, se relaciona movimiento de este pasivo por arrendamiento por el período terminado el 31 de diciembre 2023 y diciembre de 2022.

Diciembre 2023

| Descripción arriendo | Saldo inicial pasivo | Altas (+) | Total Pasivo | (+) Gasto financiero | (-) Pago de pasivo por arrendamiento | Saldo del pasivo a diciembre 2023 |
|-----------------------|----------------------|------------------|------------------|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Arriendo propiedades | 955.952 | 2.113.811 | 3.069.763 | 77.342 | (2.345.682) | 801.423 |
| Arriendos intangibles | 85.208 | 193.155 | 278.363 | 6.242 | (15.087) | 69.518 |
| Totales | 1.041.160 | 2.306.966 | 3.348.126 | 83.584 | (2.560.769) | 870.941 |

Diciembre 2022

| Descripción arriendo | Saldo inicial pasivo | Altas (+) | Total Pasivo | (+) Gasto financiero | (-) Pago de pasivo por arrendamiento | Saldo del pasivo a diciembre 31 2022 |
|-----------------------|----------------------|------------------|------------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Arriendo propiedades | 999.979 | 1.955.023 | 2.955.002 | 72.649 | (2.071.699) | 955.952 |
| Arriendos intangibles | 91.590 | 184.185 | 275.775 | 5.490 | (196.057) | 85.208 |
| Totales | 1.091.569 | 2.139.208 | 3.230.777 | 78.139 | (2.267.756) | 1.041.160 |

20. CUENTAS POR PAGAR Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

El siguiente es el detalle de las cuentas por pagar clasificadas a costo amortizado:

| | <u>31 de diciembre 2023</u> | <u>31 de diciembre 2022</u> |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Retenciones y aportes laborales | 8.774.286 | 8.448.387 |
| cuentas por pagar aseguradoras(1) | 6.539.072 | 5.687.040 |
| Proveedores (2) | 4.700.364 | 10.332.749 |
| Otros (3) | 2.870.692 | 3.021.234 |
| Impuestos a las ventas por pagar | 2.213.855 | 1.607.287 |
| Industria y comercio | 1.754.409 | 1.482.284 |
| Intereses y comisiones causados | 1.646.567 | 1.508.728 |
| Gravamen al movimiento financiero | 179.807 | 224.814 |
| Saldo a favor de clientes | 141.145 | 266.666 |
| Provisiones de procesos jurídicos | 79.837 | 79.837 |
| Total cuenta | <u>28.900.034</u> | <u>32.659.026</u> |

(1) A corte de diciembre 2023 se presenta incremento con respecto al año anterior en los saldos por pagar a las compañías aseguradoras por crecimiento en la colocación de seguros.

(2) Facturas pendientes de pago por concepto de servicios de cobranza, compras de papelería (Tarjetas crédito y Débito), servicios temporales, comisiones, transporte y distribución de tarjetas; presenta una disminución en el saldo en \$5.632 millones por la disminución en los servicios facturados durante el periodo 2023.

(3) Corresponde a cheques girados no cobrados, saldo pendiente de pago por cancelación de certificado de depósito a término, saldos a favor de clientes TC y desembolsos pendientes por realizar.

21. BENEFICIOS A EMPLEADOS

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Saldos pasivos cesantías | 2.550.664 | 2.078.666 |
| Intereses sobre cesantías por pagar | 297.004 | 236.750 |
| Vacaciones | 2.194.516 | 2.168.794 |
| | <u>5.042.184</u> | <u>4.484.210</u> |

22. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Ingreso diferido por ingresos anticipados por intereses | 579.271 | 602.944 |
| Ingreso diferido por intereses en procesos de reestructuración (1) | 6.089.919 | 3.944.799 |
| Diversos (2) | 255.374 | 732.927 |
| | <u>6.924.564</u> | <u>5.280.670</u> |

(1) Corresponde a los intereses suspendidos reconocidos en el pasivo diferido de los créditos reestructurado de los clientes a corte de diciembre del 2023.

(2) Abonos por aplicar a obligaciones, anticipos de GMF de giros no emitidos.

El movimiento del ingreso diferido recibido por concepto de pago de intereses se detalla a continuación por los períodos terminados en:

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| Ingreso diferido, por pagos anticipados de intereses | | |
| Saldo al comienzo del año | 602.944 | 271.014 |
| Ingresos recibidos de intereses durante el período | 1.323.215 | 1.368.041 |
| Menos- causación del período | (1.348.888) | (1.036.111) |
| Saldo al final del período | 579.271 | 602.944 |

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Ingreso diferido, por intereses en procesos de reestructuración | | |
| Saldo al comienzo del año | 3.944.799 | 4.405.745 |
| Ingresos recibidos por reestructurado durante el período | 5.948.703 | 2.649.738 |
| Menos- causación del período | (3.603.582) | (3.110.684) |
| Saldo al final del período | 6.089.920 | 3.944.799 |

23. PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Impuestos diferidos activos | 922.351 | 839.615 |
| Impuestos diferidos pasivos | (5.907.218) | (4.313.532) |
| Impuestos diferidos pasivos, neto | (4.984.867) | (3.473.917) |

Los movimientos de los impuestos diferidos activos (pasivos), es el siguiente:

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Saldos al 1 de enero | (3.473.917) | (3.571.957) |
| Cargo al estado de resultados | (1.510.950) | 98.040 |
| Saldo al cierre | (4.984.867) | (3.473.917) |
| Movimiento detalle: | | |
| Impuestos diferidos activos | | |
| Saldo al 1 de enero | 839.615 | 483.338 |
| Cargo al estado de resultados | 82.736 | 358.277 |
| Saldo al cierre | 922.351 | 839.615 |
| Impuestos diferidos pasivos | | |
| Saldo al 1 de enero | (4.313.532) | (4.055.295) |
| Cargo (Crédito) al estado de resultados | (1.593.686) | (258.237) |
| Saldo al cierre | (5.907.218) | (4.313.532) |

El impuesto diferido crédito y/o débito se calcula sobre las diferencias temporarias que se presentan entre las bases comprensibles fiscales y contables que se esperan se realicen o se liquiden en el futuro.

Los impuestos diferidos que se esperan revertir a partir del año 2024, se han calculado usando la tarifa de impuestos aplicable en Colombia 40% para el 2023 y siguientes períodos.

A continuación, se resumen los criterios técnicos aplicados por el Banco para la estimación del Impuesto Diferido:

| Concepto | Saldo a 31 de diciembre 2023 | Acreditado (cargado) a resultados | Saldo a 31 de diciembre 2022 | Acreditado (cargado) a Patrimonio | Acreditado (cargado) a resultados | Saldo a 31 de dic de 2021 |
|--|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Impuestos diferidos pasivos | | | | | | |
| Terrenos y edificios | (3.928.834) | (39.168) | (3.889.666) | (0) | (271.546) | (3.618.120) |
| Costos de transacción | (1.617.599) | (1.617.599) | | | | |
| Intangibles | (33.949) | 5.799 | (39.748) | | 16.459 | (56.207) |
| NIIF 16 Oficinas y puntos de atención | (326.835) | 57.283 | (364.118) | | 90.475 | (474.593) |
| Impuestos diferidos activos | | | | | | |
| Arrendamientos | 348.376 | (63.585) | 411.961 | | (109.182) | 521.143 |
| AF- Ajuste a tasa efectiva Cdt | 546.237 | 197.897 | 348.340 | | 187.543 | 160.797 |
| AF- Ajuste a tasa efectiva Bonos | 7.123 | (55.568) | 62.691 | | 18.240 | 44.451 |
| AF- Ajuste a tasa efectiva Redescuento | 20.614 | 3.991 | 16.623 | | 6.039 | 10.584 |
| Total neto | (4.984.867) | (1.510.950) | (3.473.917) | (0) | (61.972) | (3.411.945) |

* Decreto Reglamentario 2617 del 29 de diciembre del 2022 por el cual se estableció la alternativa contable para la mitigar los efectos del cambio de tarifa del impuesto sobre la renta y del cambio en la tarifa del impuesto a las ganancias ocasionales en el período gravable 2022. La Compañía no se acogió a esta alternativa al corte del 31 de diciembre de 2022.

** Decreto Reglamentario 1311 de 2021 - por el cual se estableció la alternativa de reconocimiento y presentación del impuesto diferido ocasionado por el cambio de tarifa del impuesto de renta dentro del patrimonio en los resultados acumulados de ejercicios anteriores. La Compañía se acogió a esta alternativa registrando \$741.080 en los resultados acumulados al 31 de diciembre de 2021.

24. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

24.1 Capital

| | 31 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Autorizado – 17.000.000 (2023- 17.000.000) de acciones valor nominal \$10 cada una | 170.000.000 | 170.000.000 |
| Suscrito y pagado – 13.510.397 acciones | 135.103.974 | 135.103.974 |

La estructura accionaria de Banco Serfinanza está compuesta en su totalidad por acciones ordinarias, representadas por personas jurídicas y naturales, siendo Supertiendas y Droguerías Olímpica el beneficiario real con una participación de 84.68% del capital social.

| Estructura accionaria | | |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Clase de acción | Numero de accionistas | Participación en capital social |
| Ordinarias | 18 | 100% |

En el año 2022 la Asamblea General de Accionistas decretó dividendos en acciones sobre las utilidades de 2021 de \$1,28 por cada acción sobre 12.839.737 acciones, por valor de \$16.538.465 (\$6.706.596 capital suscrito y pagado y \$9.831.869 prima en colocación de acciones), y dividendos en efectivo por valor de \$7.000.000 a razón de \$0.54 por acción, pagaderos el día 29 de abril de 2022.

24.2 Reservas

| | <u>31 de diciembre de 2023</u> | <u>31 de diciembre de 2022</u> |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Reserva legal | 67.122.061 | 64.097.098 |
| Otras reservas | 29.363.043 | 2.138.383 |
| Reservas estatutarias | 1.000 | 1.000 |
| | <u>96.486.104</u> | <u>66.236.481</u> |

Reserva legal

De acuerdo con el Artículo 85 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el 10% de la ganancia neta del Banco en cada ejercicio debe ser apropiado a un "fondo de reserva" hasta que el saldo de ésta sea equivalente como mínimo al 50% del capital suscrito. La reserva legal no podrá ser reducida a menos del porcentaje indicado, salvo para atender pérdidas en exceso de utilidades no repartidas. Asimismo, de acuerdo con disposiciones legales la prima en colocación de acciones forma parte de la reserva legal.

El movimiento realizado en la reserva legal durante el año 2023 fue por valor de \$3.024.962 (\$2.615.385 año 2022). corresponde al 10% de la utilidad del 2022.

Reserva ocasional

Las reservas distintas a la reserva legal, apropiadas directamente de las utilidades acumuladas no distribuidas, pueden considerarse como reservas de libre disponibilidad por parte de la Asamblea.

En la Asamblea General de Accionistas realizada el 29 de marzo de 2023 se aprobó constituir reservas ocasionales que le permitirá al banco fortalecer su estructura patrimonial de las utilidades del ejercicio 2022 por valor de \$27.224.660.

En la Asamblea General de Accionistas realizada el 16 marzo de 2009 y en la del 24 marzo de 2010 se aprobó constituir reservas prudenciales por sugerencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, de las utilidades de los ejercicios 2008 y 2009 por valor de \$7.738.005 y \$400.378, respectivamente. Posteriormente, en Asamblea de Accionistas realizada el 31 de marzo de 2014 se aprobó repartir a los accionistas \$6.000.000 en razón de \$1,2928 por acción poseída a diciembre 31 de 2013.

Al 31 de diciembre de 2023 el saldo de las reservas ocasionales es de \$29.363.043.

25. INGRESOS POR INTERESES Y SIMILARES

| | Del 1 de enero al 30 de diciembre | |
|--|-----------------------------------|--------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Ingresos por intereses y similares | | |
| Ingresos financieros cartera (1) | 509.031.076 | 321.471.569 |
| Ingresos operacionales leasing (1) | 8.700.275 | 5.957.692 |
| Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros intereses (2) | 27.100.539 | 18.118.074 |
| Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable (3) | 13.522.779 | 1.517.633 |
| Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones (4) | 6.887.341 | 3.411.262 |
| | 565.242.010 | 350.476.230 |
| Comisiones y/o honorarios (5) | 228.175.526 | 176.391.281 |
| Recuperaciones de cartera castigada (6) | 58.069.514 | 76.365.865 |
| Otros Ingresos (8) | 33.840.810 | 23.375.055 |
| Por venta de activos no corrientes mantenidos para la venta (7) | 1.347.940 | 0 |
| Total Ingresos | 886.675.800 | 626.608.431 |

(1) En el periodo 2023 se presenta aumento en los intereses percibidos, por las altas tasas de interés y la mayor colocación de cartera.

(2) Rendimientos obtenidos por operaciones realizadas en depósitos a la vista y fondos interbancarios.

(3) Aumento en el valor de los títulos obtenidos por carteras colectivas, y así mismo un mejor desempeño en rentabilidades. Se presentó aumento en los rendimientos debido a que el capital invertido aumento \$3.510 millones con respecto al año 2022.

A continuación, se detalla los rendimientos de los fondos de Inversión acumulados al 2023 y al corte del 2022

| Fondos de Inversión | 2023 | 2022 |
|---|-------------------|------------------|
| Alianza Fiduciaria S. A. | 2.028.078 | 331.671 |
| Btg Pactual S. A. Comisionista de Bolsa | 821.249 | 151.922 |
| Corredores Davivienda S. A. Comisionista de Bolsa | 1.592.486 | 258.354 |
| Credicorp Capital Colombia S. A. | 1.046.649 | 207.520 |
| Credicorp Capital Vista | 445 | 5.668 |
| Fiduciaria Bogotá S. A. | 1.582.365 | 157.248 |
| Fiduciaria Corficolombiana S. A. | 716.671 | 3.025 |
| Fiduciaria De Occidente S A Fiduoccidente S. A. | 2201312 | 288.357 |
| Fondo De Inversión Colectiva Abierto BBVA Efe | 122.741 | - |
| Fondo De Inversión Colectiva Abierto Efectivo | 175.804 | 1.451 |
| Fondo De Inversión Colectiva Abierto Fiducuenta | 1.630.961 | 8.045 |
| Fondo De Inversión Colectiva Abierto Valor Pl | - | 2.718 |
| Skandia Sociedad Fiduciaria S. A. | 1.186.173 | 98.799 |
| Valores Bancolombia S. A. Comisionista de Bolsa | 417.844 | 2.855 |
| Total General | 13.522.779 | 1.517.633 |

(4) Aumento en las inversiones obligatorias de títulos de Desarrollo Agropecuario, Clase A y Clase B, y títulos de solidaridad, dando cumplimiento a las disposiciones legales, por valor de \$19.664 millones, presentando incremento en la utilidad \$3.476 millones, correspondientes a la valoración de títulos por \$3.686 millones, la utilidad de inversiones de CDT \$332 millones, y una disminución en bonos emitidos por otras entidades por \$542.

Las tasas promedio del IBR y DTF a las que están atados los rendimientos de las inversiones obligatorias (TDA's), tuvieron un incremento significativo en 2023:

| Indicador | Promedio año 2022 | Promedio año 2023 |
|-----------|-------------------|-------------------|
| DTF | 8,16% | 13,23% |
| IBR | 8,39% | 13,05% |

(5) Se presenta aumento en la cuota de manejo de tarjetas crédito, comisión compañías de seguros; por la fuerza de venta en tarjetas de créditos y ventas de seguros con la misma.

(6) Se presenta disminución en la recuperación de la cartera castigada por \$18.296 millones; debido al decrecimiento de la economía en lo corrido año 2023, afectando la capacidad de pago de los clientes.

(7) El aumento corresponde al ingreso por la venta de lote BRDP en el mes de junio del 2023.

(8) Los otros ingresos se detallan a continuación:

| Otros Ingresos | Del 1 de enero al diciembre | |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Reembolsos de gastos de cobranza* | 11.103.091 | 7.503.737 |
| Utilidad en recompra de título ** | 10.020.009 | 8.864.364 |
| Ingresos de aseguradoras**** | 5.342.540 | 329.607 |
| Diversos no operacionales | 2.819.630 | 1.439.805 |
| Incentivo MasterCard | 1.533.813 | 462.744 |
| Diversos *** | 1.190.158 | 973.557 |
| Recuperación de riesgo operativo | 1.041.619 | 506.354 |
| Papelería de crédito | 443.802 | 233.698 |
| Ingresos campañas Metlife | 257.175 | 14.100 |
| Venta de Chequera | 48.029 | 58.722 |
| Saldo Menores | 39.765 | 48.441 |
| Referencias comerciales | 2.628 | 3.292 |
| Establecimiento de crédito ALP | 550 | 1.130 |
| Incentivos nuevos empleados | 0 | 252.012 |
| Incentivo Metlife | 0 | 2.683.492 |
| | 33.840.809 | 2.337.505 |

* A diciembre de 2023 los reembolsos de gastos de cobranza presentan un saldo de \$11.103 millones; el saldo a diciembre de 2022 fue de \$7.503 millones presentando una variación de \$3.600 millones; reflejado en los reembolsos de gastos de cobranza de la tarjeta de crédito franquiciada por \$2.987 millones.

* * A diciembre de 2023 se recompraron CDTs y Bonos por \$486.782 millones y se cancelaron \$477.004 millones generando una utilidad de \$10.020 millones y un gasto por \$242; a diciembre 2022 las compra fueron por \$119.682 millones y se cancelaron el valor de \$110.818 generando así una utilidad de \$8.864 millones.

**** Incentivo recibido de Compañía de Seguros Suramericana correspondiente a liquidación de participación de utilidades por las pólizas de seguro de vida de los productos tarjeta de crédito, crédito libre inversión ALP y crédito rotativo.

*** Se detalla Ingresos diversos:

| | Del 1 de enero al 31 de diciembre | |
|------------------------------------|--|----------------|
| | 2023 | 2022 |
| Ingresos por diferencia en cambio* | 638.295 | 253.249 |
| Otros ingresos operacionales | 416.031 | 578.764 |
| Reintegro ACH | 94.711 | 62.333 |
| Comisión convenio Brinks | 24.288 | 34.971 |
| Sobrante cuenta de ahorro | 8.480 | 4.585 |
| Sobrantes en caja | 3.262 | 781 |
| Saldo menores cartera financiera | 3.090 | 2.323 |
| Ajuste al peso cheques girados | 1 | 25 |
| Ingresos fiscales 2022 | 0 | 36.526 |
| | 1.190.158 | 973.557 |

* Corresponden a gastos por servicios, asistencia técnica, transacciones a través de plataformas digitales que al momento de ser cancelados la TRM fue menor a la de la facturación recibida.

26. GASTOS POR INTERESES Y SIMILARES

| | Del 1 de enero al 31 de diciembre | |
|---|--------------------------------------|--------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Gastos de operaciones | | |
| Intereses depósitos y exigibilidades (1) | <u>260.680.744</u> | <u>105.504.774</u> |
| Intereses de créditos de bancos y otras Obligaciones financieras (2) | 19.254.352 | 8.779.848 |
| Financieros por operaciones del mercado monetario y otros intereses (3) | <u>31.416.346</u> | <u>40.606.328</u> |
| | <u>50.670.698</u> | <u>49.386.176</u> |
| Comisiones | <u>8.272.062</u> | <u>7.297.451</u> |
| Gastos de personal | 55.255.226 | 52.165.452 |
| Gastos de depreciación | 6.629.183 | 5.882.872 |
| Impuestos y tasa (4) | 15.393.601 | 9.173.157 |
| Gastos de amortización | 4.401.966 | 4.289.462 |
| Honorarios | 5.135.274 | 4.790.964 |
| Seguros | 5.906.408 | 4.900.190 |
| Mantenimiento y reparaciones | 6.716.045 | 5.632.250 |
| Arrendamientos | 3.358.355 | 3.228.817 |
| Contribuciones y afiliaciones | 827.292 | 677.003 |
| Adecuaciones e instalaciones | 82.125 | 145.814 |
| Diversos (5) | <u>78.048.504</u> | <u>81.661.728</u> |
| | <u>181.753.979</u> | <u>172.547.709</u> |
| Otros gastos (6) | <u>3.548.118</u> | <u>2.194.985</u> |
| | <u>504.925.601</u> | <u>336.931.095</u> |

(1) Aumento de los intereses por depósitos y exigibilidades debido al aumento en promedio de las tasas de CDT. Al cierre diciembre de 2023 la tasa es de 13.90% y para diciembre de 2022 una tasa de 13.39%, el capital invertido en los CDT generó un incremento de \$437.987 millones del período diciembre del 2023 con respecto Diciembre del 2022.

A diciembre 31 de 2023 se cuenta con un promedio de 17.911CDTs Vs diciembre 2022 el promedio era de 14.742 CDT.

(2) Aumento en la tasa promedio de las operaciones de redescuento al 31 de diciembre del 2023, mayor número de aperturas y días de causación, Tasa promedio diciembre 2023: 13.52% vs 2022: 11.92%.

(3) La disminución en el gasto financiero por operaciones de mercado obedece a la disminución de títulos de inversión en circulación (bonos) debido a recompras de bonos realizadas que representan un 23% de los títulos entre diciembre 2023 y diciembre 2022.

(4) Se presenta aumento en los impuestos y tasas por aumento en las tarifas de impuestos municipales – industria y comercio. Se detallan variaciones de tasas en ciudades principales:

| Ciudad | Tarifa 2022 | Tarifa 2023 | Variación |
|-------------|-------------|-------------|-----------|
| Cali | 5.00 | 23.00 | 18.00 |
| Cartagena | 5.00 | 14.00 | 9.00 |
| Santa Marta | 5.00 | 11.04 | 6.04 |
| Sincelejo | 5.00 | 11.04 | 6.04 |
| Valledupar | 5.00 | 11.00 | 6.00 |
| Medellin | 8.00 | 9.00 | 1.00 |

| | Del 1 de enero al 31 de diciembre | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| | 2023 | 2022 |
| (5) Diversos | | |
| Gastos de promoción y mercadeo** | 24.233.636 | 34.063.216 |
| Otros*** | 16.601.969 | 12.795.930 |
| Gestión y entrega tarjetas | 7.630.588 | 6.026.685 |
| Procesamiento electrónico | 7.123.198 | 5.804.256 |
| Gastos de cobranza cartera | 4.550.143 | 4.720.028 |
| Útiles y papelería | 4.099.578 | 3.566.581 |
| Servicios públicos | 4.028.011 | 3.261.582 |
| Servicios temporales | 3.715.996 | 5.364.364 |
| Publicidad y propaganda | 2.969.124 | 3.428.557 |
| Gastos de viaje | 1.072.345 | 919.008 |
| Servicios de aseo y vigilancia | 989.755 | 833.971 |
| Custodia de valores o título | 807.637 | 690.334 |
| Transporte | 174.570 | 146.916 |
| Almacenamiento y custodia | 32.354 | 27.202 |
| Donaciones | 19.600 | 13.100 |
| Total | 78.048.504 | 81.661.732 |

** Gastos de promoción y mercadeo disminuyen las promociones ofrecidas por la utilización de las Tarjetas de Crédito Olímpica.

*** A corte de diciembre 2023 se presentan disminución en Otros diversos por concepto de referencias comerciales, ajustes de diferencia en cambio, servicios y cargos varios, atenciones a empleados y directivos y mensajería.

(5) Detalle de Otros gastos

| | Del 1 de enero al 31 de diciembre | |
|--|-----------------------------------|------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Otros gastos | | |
| Riesgo Operativo* | 2.605.426 | 730.323 |
| Condonación Saldos Menores | 908.954 | 1.324.252 |
| Retención en la fuente Asumidas | 21.352 | 19.081 |
| Multas Y Sanción, Litigios | 9.453 | 121.329 |
| Perdida Por Siniestro - Riesgo Operativo | 2.933 | 0 |
| | 3.548.118 | 2.194.985 |

*Esta variación corresponde principalmente al riesgo operativo por fraude con tarjeta de crédito por suplantación de identidad, compras no presentes, suplantación en originación digital.

27. PROVISION PARA EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

| | Del 1 de enero al 31 de diciembre | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| | 2023 | 2022 |
| Impuesto sobre la renta corriente | 5.484.425 | 19.094.638 |
| Impuesto sobre la renta diferido | 1.510.950 | (88.040) |
| | 6.995.375 | 18.996.598 |

A continuación, se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre de 2023:

| | 2023 | 2022 |
|---|-------------------|-------------------|
| Utilidad neta antes de impuesto a la renta | 13.541.471 | 49.246.221 |
| Más: Provisiones no deducibles fiscalmente | - | - |
| Gastos no deducibles | 5.346.260 | 14.674.010 |
| Gasto (Recuperación ajustes) | (5.176.659) | (6.652.953) |
| Renta gravable | 13.711.063 | 57.257.278 |
| Renta presuntiva | - | - |
| | | |
| Renta líquida gravable (la mayor) | 13.711.063 | 57.257.278 |
| Menos: Ganancias ocasionales 10% | - | - |
| Base renta líquida gravable | 13.711.063 | 57.257.278 |
| Tasa del impuesto | 35% | 35% |
| Impuesto a cargo | 4.798.872 | 20.040.047 |
| Impuesto a la sobretasa 5% - 3% | 685.553 | 1.717.718 |
| Provisión para impuesto sobre la renta | 5.484.425 | 19.094.638 |
| Efecto del impuesto diferido, Neto | 1.510.950 | (88.040) |
| Provisión para impuesto sobre la renta correspondiente año corriente | 6.995.375 | 18.996.598 |

Incertidumbre frente a los tratamientos del Impuesto sobre la Renta

Las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementarios que se encuentran abiertas para revisión de las Autoridades Tributarias son las siguientes:

| Período | Declaración | Fecha de Presentación | Cuantía | Observaciones |
|---------|-------------|-----------------------|------------|--|
| 2020 | Renta | 19/04/2021 | 29,037,331 | Saldo a favor compensado con la declaración de Renta año gravable 2020 |
| 2021 | Renta | 11/04/2022 | 11,807,732 | Declaración en firme por beneficio de auditoría - trasladado para 2022 |
| 2022 | Renta | 17/04/2023 | 27,736,585 | Saldo a favor con presentación de solicitud de devolución de renta |

De las anteriores declaraciones la Autoridad Tributaria no ha iniciado procesos de revisión de los años gravables 2020, 2021 y por el año gravable 2022 culminó la revisión de dicha declaración.

Del proceso de revisión de las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementarios no se espera comentarios y/o ajustes por parte de las Autoridades tributarias que impliquen un mayor pago de impuestos.

Impuesto mínimo de tributación

Con la entrada en vigencia de la Ley 2277 de 2022, la cual en su artículo 10 adiciona el parágrafo 6 al artículo 240 del Estatuto Tributario, se incluye el régimen de la tasa mínima de tributación en Colombia, es importante precisar que este impuesto mínimo de tributación en Colombia presenta diferencias sustanciales respecto de la propuesta de tributación mínima de la OCDE en el marco del Pilar II. De acuerdo con lo anterior, la Compañía ha realizado el procedimiento establecido en el parágrafo 6 del artículo 240 del Estatuto Tributario y ha obtenido la tasa de tributación depurada obteniendo así un resultado mayor al 15% por lo que no se realizan ajustes conciliatorios para lograr el mínimo requerido.

| Utilidad Dpurada | |
|--|------------------|
| Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la renta | 13.541.471 |
| Tasa de impuesto de renta vigente | 40% |
| Impuesto calculado con la tarifa aplicable a la Compañía | 5.484.425 |
| Efectos impositivos de: | |
| Ingresos no gravables | 5.176.688 |
| Gastos no deducibles | 5.348.260 |
| Cambio de tarifa de impuesto sobre la renta | 0 |
| Gasto para conciliar la tasa mínima de tributación | 4.308.688 |
| Otros | - |
| Provisión para impuesto sobre la renta | 5.484.425 |

Principales variaciones - Diferencias permanentes que aumentan la renta líquida

| | |
|--|-------------------------|
| Gravamen a los movimientos financieros (50%) (Dif. Permanente) | 1.974.433 |
| Arrendamientos NIIF 16 (Dif. Temporal) | 59.034 |
| Gasto de Int Tasa Efectiva CDI y Bonos (Dif. Temporal) | 462.020 |
| Riesgo operativo (Dif. Permanente) | 1.577.306 |
| Otros gastos no deducibles (Ver recuadro)- (Dif. Permanente) | 235.896 |
| | <u>4.308.688</u> |

A continuación, se detalla la conciliación entre el impuesto a las ganancias por la tarifa tributaria vigente y la tasa efectiva registrada en el resultado:

| | 2023 | | 2022 | |
|---|------------------|------------|-------------------|------------|
| Utilidad neta antes de impuesto a la renta | 13.541.471 | | 49.246.221 | |
| Impuesto de renta a la tarifa nominal 2023 (40%) – 2022 (38%) | 5.418.568 | 40% | 18.713.564 | 38% |
| Gastos no deducibles | 5.346.260 | | 14.674.010 | |
| Gasto (Recuperación ajustes) | (5.176.668) | | (6.662.953) | |
| Base para impuesto | 13.711.063 | | 57.257.278 | |
| Menos: Desuento tributario industria y comercio | - | | (2.663.127) | |
| Total gasto de impuesto a las ganancias | 5.484.425 | 40% | 19.094.638 | 40% |

El Parágrafo 2 del Artículo 10 de la Ley para la igualdad y la justicia social de 2022 modificó el Artículo 240 del Estatuto Tributario estableciendo una sobretasa adicional para instituciones financieras siendo en total la tarifa del cuarenta por ciento (40%).

28. RELACIÓN DE SOLVENCIA

El Gobierno Colombiano actualizó las disposiciones que deben observar las Entidades Financieras en Colombia para el cumplimiento del patrimonio adecuado y las relaciones mínimas de solvencia establecidas en el Título 1 del Libro 1 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, así la Solvencia Básica no podrá ser inferior al 4.5% y la Solvencia Total no podrá ser inferior al 9% del total de sus activos y contingencias de crédito ponderadas por niveles de riesgo.

Al cierre de 2023 el indicador de solvencia total de Banco Serfinanza se ubica en 14.7%, por encima del mínimo establecido del 10.5%, producto de una política conservadora de distribución de dividendos, demostrando el respaldo de nuestro principal accionista Supertiendas y Droguerías Olímpica.

29. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Todas las operaciones y desembolsos se realizaron a precios de mercado; las operaciones de tarjetas de crédito y sobregiros se realizaron a las tasas plenas de tales productos.

El Banco otorgó préstamos de cartera a los accionistas, junta directiva y representantes legales y administradores. Los saldos y transacciones más representativas al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022, con partes relacionadas, están contenidas a continuación.

| <u>Diciembre 31 Del 2023</u> | <u>Accionistas</u> | <u>Jurta Directiva</u> | <u>Representantes legales y administradores</u> |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|---|
| <u>Cartera de prestamos</u> | | | |
| Alejandro Char Chaljub | 40.538 | - | - |
| Álvaro Cotes Mestre | 4.670 | - | - |
| Jabib Char Abdala | 13.572 | - | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 1.777 | - |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | - | 4.547 | - |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 252.472 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 175.050 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 162.713 |
| Maria del Pilar Vélez | - | - | 21.930 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 31.445 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 6.513 |
| Nayeth Fayad | - | - | 14.370 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 387.504 |
| Patricia Abudinen Abuchalbe | - | - | 75.635 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 98.986 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 264.581 |
| Leonardo Armis campo Benavides | - | - | 115.331 |
| Subtotal cartera de prestamos | 58.780 | 6.324 | 1.606.530 |
| <u>Cuentas por cobrar</u> | | | |
| Supertiendas y Droguerías Olimpica | 13.442.525 | - | - |
| Alejandro Char Chaljub | 0 | 0 | 0 |
| Álvaro Cotes Mestre | 0 | 0 | 0 |
| Farid Char y Cia SC | 0 | 0 | 0 |
| Gustavo Visbal Galofre | 0 | 0 | 0 |
| Jabib Char Abdala | 0 | 0 | 0 |
| Julio Andres Torres Garcia | 0 | 0 | 0 |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | 0 | 36 | 0 |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 7.118 |
| Maria del Pilar Velez | - | - | 6 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 334 |
| Clara San Juan Pacheco | - | - | 14 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 126 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 136 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 774 |
| Nayeth Fayad | - | - | 8 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 91 |
| Leonardo Armis campo Benavides | - | - | 318 |
| Subtotal cuentas por cobrar | 13.442.525 | 36 | 8.925 |
| Total de los activos | 13.501.306 | 6.360 | 1.615.455 |

| <u>Diciembre 31 Del 2023</u> | <u>Accionistas</u> | <u>Junta Directiva</u> | <u>Representantes legales y administradores</u> |
|---|----------------------|------------------------|---|
| Pasivos | | | |
| <u>Cuentas por pagar</u> | | | |
| Superfrendas y Droguerías Olímpica S. A. (1) | 203.212 | - | - |
| Subtotal cuentas por pagar | 203.212 | - | - |
| <u>Depósitos CAPITAL Y cuentas de ahorro</u> | | | |
| Superfrendas y Droguerías Olímpica S. A. (2) | 12.292.708 | - | - |
| Holding del Caribe SAS | 12.096.460 | - | - |
| Compañía de Inversiones Olímpica SAS | 1.149.982 | - | - |
| José Manuel Carbonell Gómez | 18.531.446 | - | - |
| Antonio Char Chajub | 3.432.661 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 313.234 | - | - |
| Ciro Avila Velandia | 103.891 | - | - |
| Simba S A S | 974.760.575 | - | - |
| JCA Holding SAS | 2.483.081 | - | - |
| Jabib Char Abdala | 1.772.134 | - | - |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | - | 5.551.854 | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 11.318.266 | - |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 168.377 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 1.687.230 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 4.353.121 |
| Clara San Juan Pacheco | - | - | 1.093.882 |
| Zulma Muñoz Beñeño | - | - | 1.359.810 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 491.509 |
| Maria del Pilar Velez | - | - | 415.822 |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 598.790 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 1.053.729 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 8.059.700 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 55.766 |
| Arnold Andres Tejada Lara | - | - | 926.928 |
| Leonardo Armis campo Benavides | - | - | 898.450 |
| Subtotal depósitos | 1.026.936.172 | 16.869.920 | 21.163.114 |
| Total de los pasivos | 1.027.139.384 | 16.869.920 | 21.163.114 |

| <u>31 de diciembre de 2022</u> | <u>Accionistas</u> | <u>Junta Directiva</u> | <u>Representantes legales y administradores</u> |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|---|
| <u>Cartera de prestamos</u> | | | |
| Farid Char y Cia SC | 58.652 | - | - |
| Álvaro Cotes Mestre | 4.786 | - | - |
| Alejandro Char Chajub | 20.436 | - | - |
| Jabib Char Abdala | 35.310 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 1.822 | - | - |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | - | 37.659 | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 36.560 | - |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 425.053 |
| Zulma Muñoz Beñeño | - | - | 164.897 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 62.949 |
| Maria del Pilar Velez | - | - | 19.854 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 30.768 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 16.940 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 21.260 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 377.173 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 85.040 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 137.633 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 206.136 |
| Subtotal cartera de prestamos | 121.006 | 74.219 | 1.547.703 |

| | | | |
|--|-------------------|----------------|------------------|
| Cuentas por cobrar | | | |
| Jabib Char Abdala | 15 | - | - |
| Supertiendas y Droguerías Olímpica | 4.296.373 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 26 | - | - |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | - | 58 | - |
| Gian Piero Celia Martínez Aparicio | - | - | 10.512 |
| María del Pilar Velez | - | - | 20 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 48 |
| Clara San Juan Pacheco | - | - | 20 |
| Graciela María Aguilar Cadavid | - | - | 160 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 157 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 415 |
| Nayeth Fayad María | - | - | 20 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 135 |
| Subtotal cuentas por cobrar | 4.296.414 | 58 | 11.487 |
| Total de los activos | 4.417.420 | 74.277 | 1.559.190 |
| Pasivos | | | |
| Cuentas por pagar | | | |
| Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (1) | 256.205 | - | - |
| Subtotal cuentas por pagar | 256.205 | - | - |
| Depósitos (2) | | | |
| Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. | 22.483.794 | - | - |
| Holding del Caribe SAS | 120.965 | - | - |
| Compañía de Inversiones Olímpica SAS | 1.008.404 | - | - |
| José Manuel Carbonell Gómez | 1.438.329 | - | - |
| Antonio Char Chejib | 2.283.112 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 273.331 | - | - |
| Ciro Avila Velandia | 131.288 | - | - |
| Simba S A S | 5.044.893 | - | - |
| Jca Holding SAS | 4.248 | - | - |
| Maria Clemencia Sierra Peñas | - | 116.300 | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 156.702 | - |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 3.003 |
| Nayeth Fayad María | - | - | 27.268 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 986 |
| Clara San Juan Pacheco | - | - | 10.430 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 8.311 |
| Graciela María Aguilar Cadavid | - | - | 48.690 |
| María del Pilar Velez | - | - | 1.129 |
| Gian Piero Celia Martínez Aparicio | - | - | 88.725 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 314.673 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 637.502 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 15.213 |
| Subtotal depósitos | 32.788.362 | 273.002 | 1.155.930 |
| Total de los pasivos | 33.044.567 | 273.002 | 1.155.930 |

(1) Este valor corresponde a cuentas por pagar compensación tarjeta débito y saldo neto entre los recaudos y compras realizadas por los tarjetahabientes en cajas Olímpica.

(2) Los depósitos corresponden a los CDT, Cuenta de ahorro y Cuenta corriente vigentes que tienen los accionistas, junta directiva y representantes legales y administradores a la fecha de corte.

| <u>Diciembre 31 Del 2023</u> | <u>Accionistas</u> | <u>Junta Directiva</u> | <u>Representantes legales y administradores</u> |
|---|-------------------------|------------------------|---|
| <u>Ingresos</u> | | | |
| <u>Intereses de cartera</u> | | | |
| Gian Piero Celia Martinez | - | - | 25.418 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 15.341 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 7.897 |
| Clara San Juan Pacheco | - | - | 1.928 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 25.645 |
| Maria del Pilar Velez | - | - | 763 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 15.224 |
| Luz Stella Plaza Alquiriche | - | - | 83.312 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 1.628 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 12.278 |
| Leonardo Arnis campo Benavides | - | - | 14.563 |
| <u>Total intereses</u> | <u>:</u> | <u>:</u> | <u>183.997</u> |
| <u>Otros Ingresos</u> | | | |
| <u>Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.</u> | <u>7.105.361</u> | <u>:</u> | <u>:</u> |
| <u>Total otros ingresos</u> | <u>7.105.361</u> | <u>:</u> | <u>:</u> |
| <u>Total ingresos</u> | <u>7.105.361</u> | <u>:</u> | <u>183.997</u> |



| <u>Diciembre 31 Del 2023</u> | <u>Accionistas</u> | <u>Junta Directiva</u> | <u>Representantes legales y administradores</u> |
|---|--------------------------|------------------------|---|
| <u>Intereses de CDT, cuentas y depósitos de ahorro (3)</u> | | | |
| Superfrendas y Droguerías Olímpica S. A. | 12.096.859 | - | - |
| Compañía de Inversiones Olímpica SAS | 147.409 | - | - |
| Jose Manuel Carbonell Gomez | 492.746 | - | - |
| Antonio Char Chaljub | 442.234 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 41.337 | - | - |
| Simba S A S | 4.444.842 | - | - |
| JCA Holding S.A.S. | 16.691 | - | - |
| Ciro Avil Velandia | 16.488 | - | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 424.147 | - |
| Maria Clemencia Sierra Penas | - | 51.966 | - |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 14.175 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 54.018 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 196.080 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 7.945 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 30.317 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 20.291 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 11.893 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 878 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 24.342 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 14.114 |
| Arnold Andres Tejada Lara | - | - | 7.799 |
| María del Pilar Vélez | - | - | 8.494 |
| Leonardo Armis campo Benavides | - | - | 27.189 |
| <u>Pagos laborales (4)</u> | | | |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 644.459 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 375.063 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 203.494 |
| María del Pilar Vélez | - | - | 273.186 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 225.910 |
| Marcela Castillo | - | - | 428.904 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 294.483 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 278.988 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 568.170 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 281.236 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 467.802 |
| Arnold Andres Tejada Lara | - | - | 270.315 |
| Leonardo Armis campo Benavides | - | - | 267.122 |
| <u>Otros (5)</u> | | | |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 117.700 | - |
| Maria Clemencia Sierra Penas | - | 117.700 | - |
| Carlos Gustavo Cano Sanz | - | 55.660 | - |
| Superfrendas y Droguerías Olímpica S. A. | 6.755.792 | - | - |
| <u>Total egresos</u> | <u>24.454.396</u> | <u>767.193</u> | <u>5.016.667</u> |

| 31 diciembre de 2022 | Accionistas | Junta Directiva | Representantes legales y administradores |
|--|------------------|-----------------|--|
| Intereses de CDT (3) | | | |
| Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. | 549.846 | - | - |
| Holding del Craibe SAS | 445.870 | - | - |
| Compañía de Inversiones Olímpica SAS | 59.243 | - | - |
| Jose Manuel Carbonell Gomez | 177.196 | - | - |
| Antonio Char Chaljub | 104.528 | - | - |
| Gustavo Visbal Galofre | 10.584 | - | - |
| Simba S A S | 325.995 | - | - |
| JCA Holding S.A.S. | 108 | - | - |
| Ciro Avil Velandia | 8.887 | - | - |
| Julio Andres Torres Garcia | - | 332 | - |
| Maria Clemencia Sierra Penas | - | 1.888 | - |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 3.769 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 6.016 |
| Marcela Castillo Polo | - | - | 15.421 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 1.021 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 274 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 18 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 760 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 42 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 11 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 128 |
| María del Pilar Vélez | - | - | 45 |
| Pagos laborales (4) | | | |
| Gian Piero Celia Martinez Aparicio | - | - | 584.000 |
| Zulma Muñoz Beleño | - | - | 315.412 |
| Erika Prieto Pardo | - | - | 175.883 |
| María del Pilar Vélez | - | - | 253.421 |
| Clara Sanjuan Pacheco | - | - | 212.638 |
| Marcela Castillo | - | - | 395.857 |
| Nayeth Fayad Maria | - | - | 252.388 |
| Luz Stella Plata Alquichire | - | - | 262.329 |
| Patricia Abudinen Abuchaibe | - | - | 533.325 |
| Carlos Navarro Gaviria | - | - | 284.040 |
| Graciela Maria Aguilar Cadavid | - | - | 464.352 |
| Otros (5) | | | |
| Julio Andrés Torres Garcia | - | 107.988 | - |
| Maria Clemencia Sierra Penas | - | 107.988 | - |
| Carlos Gustavo Cano Sanz | - | 48.494 | - |
| Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. | 6.198.001 | - | - |
| Total egresos | 7.880.058 | 266.690 | 3.741.148 |

(3) Corresponde a los intereses pagados por certificados de depósitos a los accionistas, junta directiva y Representantes legales y administrativos.

(4) Se detalla el valor de los pagos laborales realizados a representantes legales y administradores a la fecha de corte.

(5) Hasta el 30 de diciembre del 2023 se pagaron Honorarios a los miembros de Juntas Directiva por \$266.690 y durante el año 2022 \$264.470. Los Honorarios son originados por la asistencia a cada una de las sesiones de junta directiva programadas por el Banco.

(6) Corresponde a gastos con partes relacionadas por concepto de arrendamiento de locales y oficinas y comisiones por corresponsalía y convenios.

Entre el Banco, los accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los períodos terminados el 30 de diciembre de 2023 y 31 diciembre 2022:

1. Servicios gratuitos compensados.
2. Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
3. Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
4. Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, etc., excepto los casos de la destinación de los créditos de transporte, salud y vivienda.
5. Operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre 2022, las operaciones realizadas con vinculados directos, accionistas, administradores y empresas en las cuales accionistas del Banco tienen participación accionaria por créditos, captaciones y garantías financieras otorgadas, se hicieron a las mismas tasas establecidas para los clientes comerciales.

Las siguientes son las operaciones realizadas con empresas subordinadas de accionistas.

Otros vinculados

Entidades relacionadas

Cartera de préstamos

| | Diciembre 31 Del 2023 |
|---------------------------------|------------------------------|
| Viajar Ltda | 12.687 |
| Subtotal | 12.687 |
| Cuentas por cobrar | |
| Viajar Ltda | 107 |
| Elicos Serrano | 21.394 |
| Total cuentas por cobrar | 34.188 |

Pasivos

Diciembre 31 Del 2023

Depósitos CDT

| | |
|---|------------|
| Sonovista Publicidad S. A. | 4.209.584 |
| Portal de Armenia S. A. | 475.368 |
| Sociedad colombiana de inversiones comerciales S.A. - SOCINSA | 1.250.981 |
| Plan B Investments S.A.S. | 100.761 |
| Uniagro S.A.S. | 536.813 |
| Portales S.A. | 2.448.337 |
| Elicos Serrano | 28.354.002 |
| Club deportivo popular Junior FC | 90.369 |
| Empaques transparentes S.A. | 8.523 |
| Granos y cereales de Colombia S.A. | 2.575 |

Otras cuentas por pagar

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Viajar Ltda | 441 |
| Elicos Serrano | 513 |
| Plan B Investments S.A.S. | 1.791 |
| Club deportivo popular Junior FC | 45.869 |
| Total de los pasivos | 37.525.927 |

Diciembre 31 Del 2023

Egresos

Intereses de CDT, cuentas y depósitos de ahorro

| | |
|---|------------------|
| Portal de Armenia S. A. | 66.911 |
| Sonovista Publicidad S. A. | 539.692 |
| Sociedad colombiana de inversiones comerciales S.A. - SOCINSA | 170.924 |
| Viajar Ltda | 10.970 |
| Uniaгро S.A.S. | 64.120 |
| Portales S.A. | 315.671 |
| Eticos Serrano | 322.371 |
| Granos y cereales de Colombia S.A. | 62 |
| | <hr/> |
| | 1.490.921 |

Otros

| | |
|----------------------------------|------------------|
| Sonovista Publicidad S. A. | 709.769 |
| Club deportivo Popular Junior Fc | 238.410 |
| Organización Radial Olímpica | 43.751 |
| Viajar Ltda | 287.347 |
| Eticos Serrano | 956 |
| | <hr/> |
| Total egresos | 2.771.160 |

A corte de 31 de diciembre 2022

Otros vinculados

Entidades relacionadas

Pasivos

Depósitos

| | |
|-----------------------------|------------------|
| Sonovista Publicidad S. A. | 3.691.624 |
| Portal de Armenia S. A. | 414.441 |
| | <hr/> |
| Total de los pasivos | 4.106.065 |

31 diciembre de 2022

Egresos

Intereses de CDT

| | |
|----------------------------|----------------|
| Sonovista Publicidad S. A. | 246.569 |
| Portal de Armenia S. A. | 28.298 |
| | <hr/> |
| | 274.867 |

Otros

| | |
|-------------------------------|----------------|
| Sonovista Publicidad S. A.(6) | 610.767 |
| | <hr/> |
| Total egresos | 885.634 |

30. REVELACIONES ADICIONALES

Metodologías para medición de riesgos

Las metodologías existentes en el Banco identifican los diferentes tipos de riesgos, para lo cual existen sistemas de medición para cada uno que permitan determinar con un alto grado de confiabilidad las posiciones en riesgo.

Estructura organizacional

En el Banco existe independencia entre las áreas de negociación, control de riesgos y de contabilización, y a la vez son dependientes de áreas funcionales diferentes, sin perjuicio del volumen o tipo de operaciones que el Banco realice.

Recurso humano

Las personas que se encuentran involucradas con el área de riesgos están a su vez altamente calificadas y preparadas, tanto académicamente como a nivel de experiencia profesional.

Verificación de operaciones

El Banco cuenta con mecanismos de seguridad, los cuales permiten constatar que las operaciones se hacen en las condiciones pactadas y a través de los medios de comunicación propios de esta, asegurando la comprobación de las condiciones pactadas, para evitar suspicacias en el momento de verificación de las operaciones; la contabilización de las operaciones se realiza de una manera rápida y precisa, evitando incurrir en errores que puedan significar pérdidas o utilidades equivocadas.

Auditoría

Auditoría Interna cumple con la función de identificar e informar los hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de control interno del Banco. Las evaluaciones se realizan de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por la Junta Directiva, las mejores prácticas de auditoría y con base en la información preparada y suministrada por la administración del Banco.

31. CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

A la fecha de emisión de estos estados financieros, existen acciones judiciales interpuestas en contra de Banco Serfinanza en relación con operaciones propias del negocio correspondientes a demandas de responsabilidad civil y demanda ordinaria laboral por lo que la administración ha decidido provisionar la suma de \$79.837.

| Procesos | 30 de diciembre de 2023 | 31 de diciembre de 2022 |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Saldo inicial a enero 1 | 79.837 | 179.837 |
| Provisiones nuevas (1) | 0 | 0 |
| Provisiones utilizadas en el periodo | 0 | (100.000) |
| Saldo final del periodo | 79.837 | 79.837 |

(1) En el año 2021 se constituyeron provisiones por el 50% sobre pretensiones por demandas laborales por valor de \$59.581 y actuaciones administrativas por valor de \$100.000.

La decisión de los procesos que se presentan actualmente, no tienen la capacidad de afectar materialmente la operación, ni situación financiera del Banco.

32. CONTROLES DE LEY

A diciembre 31 de 2023, el Banco ha cumplido con los requerimientos de posición de encaje, relación de solvencia e inversiones obligatorias. Las operaciones celebradas con vinculados económicos no superaron conjunta o separadamente el 10% del patrimonio técnico cuando las operaciones están respaldadas con el patrimonio del deudor y el 25% cuando presentan una garantía idónea dando cumplimiento al Decreto No. 2360 de noviembre de 1993.

ENTORNO MACROECONÓMICO

A lo largo de 2023 el entorno económico mundial se mantuvo a las expectativas sobre las decisiones que tomaría la FED sobre a sus tipos de interés debido el vertiginoso decrecimiento del índice de inflación en EE. UU, el cual paso del 6,5% en diciembre de 2022 al 3,4% en diciembre de 2023. No obstante, la FED mantuvo alta sus tasas de interés llevándolas al 5,25% al cierre del 2023 desde el 4,25% un año atrás. La razón principal de esta política monetaria obedece al fuerte desempeño de la economía americana, con un robusto nivel de empleo que genera desconfianza sobre posibles nuevos brotes inflacionarios. Para el resto de las principales economías del mundo y las emergentes el panorama no fue diferente en cuanto al descenso de la inflación lo cual permitió que los bancos centrales de países como Chile, Brasil y Perú, optaran por reducir sus tipos de interés de referencia, justificados por haber emprendido con suficiente anticipación una política contraccionista en la que elevaron sus tasas de referencia.

En general la economía mundial tuvo un crecimiento del 3% desigual por regiones mostrando un descenso de proceso inflacionario iniciado en 2022, pero con altas tasas de interés, en tanto que China mostro debilidad de su economía con síntomas de recesión.

A diferencia de 2022, a lo largo de 2023 la economía colombiana sufrió una fuerte contracción en su crecimiento que llevo al deterioro del consumo de los hogares generado principalmente por las altas tasas de interés con una baja confianza de los consumidores y una brusca caída de la inversión arrastrada por las elevadas tasas de interés e incertidumbre política. El crecimiento del PIB se ha ralentizado de forma considerable desde finales de 2022. El consumo privado, motor clave de la fuerte recuperación tras la pandemia, también se ha debilitado. Por el momento, el freno de la economía no se ha trasladado al mercado laboral, donde la tasa de desempleo se sitúa 1,5 puntos porcentuales por debajo de los niveles anteriores a la pandemia.

Luego de haber tocado el pico más elevado de inflación del 13,34% en el mes marzo y debido al endurecimiento de la política monetaria por parte del banco de la república, con las tasas de interés en niveles del 13,25% desde el mes de mayo, este indicador cerro el año en 9,3%, a pesar de las importantes subidas de los precios de la energía, sobre todo del combustible, y del aumento del 16% en el salario mínimo en enero, con un impacto directo en el sector de servicios. La confianza de los consumidores y empresas sigue siendo relativamente escasa.

Las expectativas generadas entorno a la reducción de la inflación en el mundo entero y en especial en EEUU, generaron desconfianza en relación con la fortaleza del dólar a nivel mundial lo que incidió en la corrección del precio de la moneda norteamericana motivada por una reducción de las tasas de negociación de los bonos del tesoro americano. En 2023 la revaluación del peso colombiano frente al dólar estadounidense fue del 20,54%. La Tasa Representativa del Mercado inició el año en \$4.810,20 con fuertes tendencias a la baja que llevaron a finalizar en \$3,822,05 lo que representa un decrecimiento de \$988,15 en todo 2023,

33. EVENTOS SUBSECUENTES

Entre el 31 de diciembre del 2023 y la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no han ocurrido eventos significativos que pudieran afectar la situación financiera del Banco.

Informe del Revisor Fiscal sobre el cumplimiento por parte de los administradores de las disposiciones estatutarias y de las órdenes e instrucciones de la Asamblea y sobre la existencia de adecuadas medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes del Banco o de terceros que estén en poder del Banco y sobre la efectividad de los controles del proceso de reporte financiero

**A los señores Accionistas de
Banco Serfinanza S. A.**

Descripción del asunto principal

En desarrollo de mis funciones de Revisor Fiscal de Banco Serfinanza S. A. y en atención a lo establecido en los Numerales 1 y 3 del Artículo 209 del Código de Comercio y el Anexo 1 del Capítulo I del Título V de la Parte III de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, me es requerido informar a la Asamblea si durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 en el Banco hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de sus bienes o de terceros en su poder y sobre el adecuado cumplimiento por parte de los administradores del Banco de ciertos aspectos regulatorios establecidos en diferentes normas legales y estatutarias del Banco que se describen a continuación:

- 1.** "Sistema de Control Interno" incluido en el Parte I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera.
- 2.** Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera.
- 3.** Sistemas de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo establecidos en el Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

4. Reporte de información periódica de fin de ejercicio de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 del Capítulo I del Título V de la Parte III de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera.

5. Estatutos del Banco y actas de Asamblea de Accionistas.

Responsabilidad de la Administración del Banco

La Administración del Banco es responsable por establecer y mantener un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder y dar un adecuado cumplimiento a las normas regulatorias de administración de riesgos citadas en la descripción del asunto principal y a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

Para dar cumplimiento a estas responsabilidades, la administración debe aplicar juicios con el fin de evaluar los beneficios esperados y los costos conexos de los procedimientos de control que buscan suministrarle a la administración seguridad razonable, pero no absoluta, de la salvaguarda de los activos contra pérdida por el uso o disposición no autorizado, que las operaciones del Banco se ejecutan y se registran adecuadamente y para permitir que la preparación de los estados financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia y para dar adecuado cumplimiento a las normas de administración de riesgos y de reporte de información periódica de fin de ejercicio establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Responsabilidad del Revisor Fiscal

Mi responsabilidad como Revisor Fiscal es realizar un trabajo de aseguramiento para expresar una conclusión, basado en los procedimientos ejecutados y en la evidencia obtenida, sobre si los actos de los

administradores del Banco se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea, sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno establecidas por la administración del Banco para salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder, la eficacia de los controles del proceso de reporte de información financiera y si se ha dado adecuado cumplimiento a las normas citadas en el asunto principal.

Llevé a cabo mis funciones de conformidad con las normas de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y de independencia establecidos en el Decreto 2420 de 2015, los cuales están fundados en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional, y que planifique y realice los procedimientos que considere necesarios con el objeto de obtener una seguridad sobre el cumplimiento por parte de los Administradores del Banco de los estatutos y las órdenes o instrucciones de la Asamblea, y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes del Banco o de terceros que estén en poder del Banco al 31 de diciembre de 2023 y por el año terminado en esa fecha, en todos los aspectos importantes de evaluación, y de conformidad con la descripción de los criterios del asunto principal.

La firma de contadores a la cual pertenezco y de la cual soy designado como Revisor Fiscal del Banco, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema comprensivo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Procedimientos de aseguramiento realizados

Las mencionadas disposiciones de auditoría requieren que planee y ejecute procedimientos de aseguramiento para obtener una seguridad razonable de que los controles internos implementados por el Banco son diseñados y operan efectivamente. Los procedimientos de aseguramiento seleccionados dependen del juicio del Revisor Fiscal, incluyendo la evaluación de los riesgos de incorrección material en los estados financieros debido a fraude o error, que no se logre una adecuada eficiencia y eficacia de las operaciones del Banco o que no se cumpla con la normatividad y regulaciones que le son aplicables en su gestión de riesgos. Los procedimientos ejecutados incluyeron pruebas selectivas del diseño y operación efectiva de los controles que consideré necesario en las circunstancias para proveer una seguridad razonable que los objetivos de control determinados por la administración del Banco son adecuados.

Los procedimientos de aseguramiento realizados fueron los siguientes:

- Revisión de los estatutos del Banco, actas de Asambleas de Accionistas, y otros órganos de supervisión, con el fin de verificar el adecuado cumplimiento por parte de los administradores del Banco de dichos estatutos y de las decisiones tomadas por la Asamblea de Accionistas.
- Indagaciones con la administración sobre cambios o proyectos de reformas a los estatutos del Banco durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Comprensión y evaluación de los controles establecidos por el Banco en los procesos más relevantes que consideré necesario en las circunstancias, incluido el ambiente de control del Banco y sus procesos de valoración de riesgos, información y comunicación, monitoreo de controles y actividades de control.

- Validación de los controles considerados claves de los procesos de información financiera de cartera de créditos, inversiones, depósitos de clientes y de los controles generales establecidos en el departamento de sistemas.
- Entendimiento, evaluación y validación de los controles establecidos por el Banco para dar cumplimiento a las normas establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera y Circular Básica Jurídica, mediante la cual la Superintendencia Financiera establece criterios y procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito, del riesgo de mercado, del riesgo operacional, del riesgo de liquidez y el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT.
- Seguimiento a los planes de acción definidos por el Banco a las recomendaciones emitidas por la Revisoría Fiscal para mitigar las deficiencias en su sistema de control interno que se observaron en el desarrollo de mis pruebas de aseguramiento.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para la conclusión que expreso más adelante.

Limitaciones inherentes

Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno sobre información financiera puede no prevenir o detectar incorrecciones materiales debido a fraude o error. Así mismo, es posible que los resultados de mis procedimientos puedan ser diferentes o cambien de condición durante el periodo evaluado, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas ejecutadas durante el período. Adicionalmente, las proyecciones de cualquier evaluación de la efectividad del control interno a periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos pueda deteriorarse.

Conclusión

Con base en la evidencia obtenida del trabajo efectuado y descrito anteriormente, y sujeto a las limitaciones inherentes planteadas, concluyo que, durante el año 2023:

1. En el Banco hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes del Banco o de terceros que estuvieron en su poder. Adicionalmente, he realizado seguimiento a mis recomendaciones de control interno efectuadas durante el año de las cuales 66% han sido implementadas y el 34% se encuentra en proceso de implementación por parte del Banco.
2. Los actos de los administradores del Banco se ajustaron a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea.
3. Los controles sobre el reporte de información financiera operaron de manera efectiva.
4. El Banco cumplió con las normas establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera y Circular Básica Jurídica, mediante las cuales la Superintendencia Financiera establece criterios y procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito, del riesgo de mercado, del riesgo operacional, del riesgo de liquidez y con la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.

Este informe se emite con destino a los señores Accionistas de Banco Serfinanza S. A., para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los Numerales 1 y 3 del Artículo 209 del Código de Comercio y el Anexo 1 del Capítulo I del Título V de la Parte III de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera y no debe ser utilizado para ningún otro propósito.



Carolina González Rodríguez
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 73002 – T
Designado por PricewaterhouseCoopers S. A. S.
8 de marzo de 2024

BANCO SERFINANZA S.A.
COMPOSICION ACCIONARIA
DICIEMBRE 2023

| NOMBRE O RAZON SOCIAL | C.C. O NIT | Total acciones | Valor total | Valor nominal | % de participación |
|---|-------------|-----------------------|------------------------|---------------|--------------------|
| SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A. | 890.107.487 | 11.441.504.457.00 | 114.415.044.570.00 | 10,00 | 84,88666085657 |
| COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S. | 890.101.880 | 827.531.621.00 | 8.275.316.210.00 | 10,00 | 6,12514639129 |
| SIMBA S.A.S. | 800.203.320 | 310.333.885.00 | 3.103.338.850.00 | 10,00 | 2,29700041372 |
| JCA HOLDING S.A.S. | 802.000.646 | 304.127.312.00 | 3.041.273.120.00 | 10,00 | 2,25106118040 |
| FARID CHAR Y CIA S.C. | 802.009.634 | 202.921.795.00 | 2.029.217.950.00 | 10,00 | 1,50196762132 |
| HOLDING DEL CARIBE S.A.S. | 901.085.146 | 227.578.174.00 | 2.275.781.740.00 | 10,00 | 1,68446890838 |
| FARID CHAR ABDALA | 3.714.963 | 107.412.111.00 | 1.074.121.110.00 | 10,00 | 0,79503294784 |
| ANTONIO CHAR CHALJUB | 8.745.852 | 41.380.006.00 | 413.800.060.00 | 10,00 | 0,30628267004 |
| ALEJANDRO CHAR CHALJUB | 72.136.235 | 41.377.835.00 | 413.778.350.00 | 10,00 | 0,30626660093 |
| JABIB CHAR ABDALA | 3.714.542 | 6.206.585.00 | 62.065.850.00 | 10,00 | 0,04593932214 |
| ALVARO COTES MESTRE | 7.475.817 | 3.599.00 | 35.990.00 | 10,00 | 0,00002663874 |
| FERNANDO HADAD SALAME | 7.505.218 | 3.599.00 | 35.990.00 | 10,00 | 0,00002663874 |
| CIRO AVILA VELANDIA | 7.433.371 | 3.599.00 | 35.990.00 | 10,00 | 0,00002663874 |
| RAUL GARAY MORA | 2.854.111 | 3.599.00 | 35.990.00 | 10,00 | 0,00002663874 |
| HERNANDO RODRIGEZ ROZO | 9.392 | 3.599.00 | 35.990.00 | 10,00 | 0,00002663874 |
| GUSTAVO VISBAL GALOFRE | 7.468.086 | 2.143.00 | 21.430.00 | 10,00 | 0,00001586186 |
| FELIX MEDINA AMARIS | 2.943.262 | 2.143.00 | 21.430.00 | 10,00 | 0,00001586186 |
| JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ | 3.744.773 | 1.374.00 | 13.740.00 | 10,00 | 0,00001018996 |
| | | 13.510.397.436 | 135.103.974.360 | | |



GIAN PIERO CELIA MARTINEZ APARICIO
 REPRESENTANTE LEGAL

PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES 2023

| | |
|---|-------------------------|
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO | 13.541.471.295,15 |
| MENOS: IMPUESTO DE RENTA | 6.995.374.806,15 |
| UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL | 6.546.096.489,00 |
| A DISPOSICION DE LA ASAMBLEA | <u>6.546.096.489,00</u> |
| MENOS: RESERVA LEGAL (10%) | 654.609.648,90 |
| | |
| CONSTITUIR UNA RESERVA OCASIONAL CORRESPONDIENTE AL 90% DE LAS UTILIDADES QUE LE PERMITIRA A BANCO SERFINANZA FORTALECER SU ESTRUCTURA PATRIMONIAL | 5.891.486.840,10 |
| | <u>6.546.096.489</u> |

INFORME
DE GESTIÓN
2023
Ser Banco **finanza**

Aprobado por la Junta Directiva
en reunión del 21 de febrero de 2024



Ser Banco **finanza**
A tu lado para lo que quieras ser

VIGILADO Superintendencia Financiera
de Colombia

 www.bancoserfinanza.com |    Banco Serfinanza