

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

# Serfinanza<sup>Banco</sup>

ENERO - DICIEMBRE DE 2023

De conformidad con el Código de Mejores Prácticas Corporativas -Código País-, el Código de Buen Gobierno y el Reglamento de Junta Directiva, a continuación, se presenta el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2023 del Banco Serfinanza, con el objetivo de informar sobre el funcionamiento del modelo de gobierno del Banco y los cambios relevantes ocurridos durante el año 2023.

El contenido de este informe atiende lo dispuesto en la recomendación 33.3 del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, establecido mediante la Circular Externa 028 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este informe será presentado a la Junta Directiva y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas que se celebrará el 22 de marzo de 2024.

## Destacamos a continuación las principales actividades de Gobierno Corporativo realizadas durante el año 2023 y hasta la fecha del presente informe:

- Se llevaron a cabo tres (3) reuniones de la Asamblea General de Accionistas en el año 2023. Una asamblea ordinaria y dos extraordinarias. En estas últimas extraordinarias se designó un miembro de junta directiva y se ratificó su nombramiento para el trámite de posesión ante la SFC.
- Continuando con nuestro compromiso de optimizar la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, mejoramos en el cumplimiento de las 148 recomendaciones del "Código País", alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 88%.
- Durante el año 2023 el Banco ha continuado con la implementación de mejores prácticas de Gobierno Corporativo entre las cuales se destacan:
  - Definición de 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.
  - Actualización del plan 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 y generacional de la junta directiva.

# I. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD DEL BANCO

## a. Capital y Estructura de la Propiedad de la Sociedad

<b>CAPITAL AUTORIZADO</b>	<b>170.000.000.000</b>
<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	<b>135.103.974.360</b>
<b>CAPITAL PAGADO</b>	<b>135.103.974.360</b>

Actualmente Serfinanza emite acciones ordinarias, no obstante, podrá en cualquier tiempo, con los requisitos establecidos en estos estatutos y en las leyes, crear acciones privilegiadas, con dividendo preferencial y sin derecho a voto.

Durante el año 2023, no se negociaron acciones de los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia ni administradores.

No existen acciones propias en poder de la entidad.

## b. Identidad de Accionistas

La composición accionaria del Banco actualizada en la página web del Banco y ante la Superintendencia Financiera de Colombia, se relaciona a continuación:

CLASE DE ACCIONES	TOTAL ACCIONES	% PARTICIPACIÓN	NOMBRE O RAZON SOCIAL	VALOR TOTAL	VALOR NOMINAL
Ordinarias	11.441.504.457,00	84,6866609 %	SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	114.415.044.570,00	10,00
Ordinarias	827.531.621,00	6,1251464 %	COMPañIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	8.275.316.210,00	10,00
Ordinarias	310.333.885,00	2,2970004 %	SIMBA S.A.S.	3.103.338.850,00	10,00
Ordinarias	304.127.312,00	2,2510612 %	JCA HOLDING S.A.S.	3.041.273.120,00	10,00
Ordinarias	202.921.795,00	1,5019676 %	FARID CHAR Y CIA S.C.	2.029.217.950,00	10,00
Ordinarias	227.578.174,00	1,6844669 %	HOLDING DEL CARIBE S.A.S	2.275.781.740,00	10,00
Ordinarias	107.412.111,00	0,7950329 %	FARID CHAR ABDALA	1.074.121.110,00	10,00
Ordinarias	41.380.006,00	0,3062827 %	ANTONIO CHAR CHALJUB	413.800.060,00	10,00
Ordinarias	41.377.835,00	0,3062666 %	ALEJANDRO CHAR CHALJUB	413.778.350,00	10,00
Ordinarias	6.206.585,00	0,0459393 %	JABIB CHAR ABDALA	62.065.850,00	10,00
Ordinarias	3.599,00	0,0000266 %	ALVARO COTES MESTRE	35.990,00	10,00
Ordinarias	3.599,00	0,0000266 %	FERNANDO HADAD SALAME	35.990,00	10,00
Ordinarias	3.599,00	0,0000266 %	CIRO AVILA VELANDIA	35.990,00	10,00
Ordinarias	3.599,00	0,0000266 %	RAUL GARAY MORA	35.990,00	10,00
Ordinarias	3.599,00	0,0000266 %	HERNANDO RODRIGEZ ROZO	35.990,00	10,00
Ordinarias	2.143,00	0,0000159 %	GUSTAVO VISBAL GALOFRE	21.430,00	10,00
Ordinarias	2.143,00	0,0000159 %	FELIX MEDINA AMARIS	21.430,00	10,00
Ordinarias	1.374,00	0,0000102 %	JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	13.740,00	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>13.510.397.436,00</b>			<b>135.103.974.360,00</b>	

## c. Alta Gerencia

Ninguno de los miembros de la Alta Gerencia del Banco es propietario de acciones del Banco.

## d. Administradores

Los miembros de la JD del banco que poseen acciones en la sociedad son: Jabib Char Abdala, José Manuel Carbonell y Gustavo Visbal Galofre.

## e. Acuerdos entre accionistas de los que se tenga conocimiento

A la fecha de la presentación de este informe, no ha sido comunicado a la Alta Gerencia del Banco la existencia de algún tipo de acuerdo celebrado entre sus accionistas, que tenga por objeto sus acciones, derechos o asuntos relacionados.

# II. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO

## JUNTA DIRECTIVA

### a. Nombramiento de los miembros de la Junta Directiva y su remuneración para el año 2022.

La Junta Directiva de Banco está conformada por siete (7) miembros sin suplentes. El Quórum deliberatorio se conforma con la presencia de la mayoría de sus Directores según lo establecido en los Estatutos Sociales.

A continuación, se describe la composición de la Junta Directiva, el perfil de sus miembros, la participación accionaria en el banco, su calidad de independiente, fecha de posesión, entre otros:

### REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA (12 EN EL AÑO)

Nombre	Perfil	Fecha de posesión	En representación	Participación Accionaria
Jabib Char Abdala	Socio Fundador Olímpica Ex embajador de Colombia en República Dominicana. <b>Cargos Actuales:</b> Miembro Junta Directiva Olímpica y Banco Serfinanza	24/6/2010	No independiente	0,0459393 %
Julio Andrés Torres García.	Ingeniero de Sistemas y Computación Universidad de Los Andes. Especialista en Finanzas Master of Business Administration Kellogg Graduate Scholl of Management Northwestern University Master en Administración Pública Harvard University Miembro de Juntas Directivas: Tecnoglass Inc, Fiduprevisora SA, Tuscan Oilfield Holdings LTD, Commissioner Pensión Fund Expert Commission-Bogotá Managing Partner/Founder: Nexus Capital Partners y Banca de Inversión 2008-2013 Director General de Crédito Público y Tesoro Nacional- Ministerio de Finanzas y Crédito Público-Colombia 2006-2008 Vicepresidente, Emerging Markets, Capital Markets. J.P Morgan Chase Bank. New York-1994-2002 Managing Director/Founder. Diligo Advisory Group. 2002-2004 <b>Cargos Actuales:</b> CEO Andina Acquisition Corporation. NY, Bogotá. 2011; Managing Partner Multiple Equilibria Capital Miami. 2013	6/5/2011	Independiente	0 %

## JUNTA DIRECTIVA

### REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA (12 EN EL AÑO)

Nombre	Perfil	Fecha de posesión	En representación	Participación Accionaria
José Manuel Carbonell Gómez	Administrador de Empresas Universidad del Norte Magister en Administración de Empresas Universidad Eafit- Medellín Miembro Junta Directiva Cámara de Comercio de Barranquilla, Promigas, Airplan, Fundación carnaval de Barranquilla <b>Cargos Actuales:</b> Vicepresidente Financiero Olímpica SA, Gerente Portales Urbanos SA, Gerente Socinsa SA	8/5/2000	No independiente	0,0000102 %
Carlos Gustavo Cano Sanz	Economista- Universidad de los Andes Master en Economía- University of Lancaster Especialista en Negocios y Economía internacional - Harvard University, Boston Especialista en Alta Dirección Empresaria- Inalde Ex Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural 2002-2005 Catedrático Universidad de los Andes y del Colegio De Estudios Superiores De Administración -Cesa Representante del accionista mayoritario en la Junta Directiva, Banco Agrario Miembro de la Junta Directiva de Banco Agrario, Banco Popular, Banco Caja Social, Finagro, BMC <b>Cargo Actual:</b> Representante Accionista Banco Agrario y Aseesor	27/5/2021	Independiente	0 %
Gustavo Visbal Galofre	Ingeniero Mecánico- Universidad de los Andes Miembro de la Junta Directiva de Servicios Financieros Serfinansa 1990-2011 Presidente de Supertiendas y Droguerías Olímpica <b>Cargo Actual:</b> Presidente Eticos Serrano Gómez Ltda - Miembros Junta Directiva Olímpica SA	1/7/2021		0,0000159 %
María Clemencia Sierra	Finanzas y relaciones Internacionales Universidad Externado de Colombia Master en Administración Pública en Harvard Vicepresidenta Financiera FDN de 2013-2019 Senior Financial Officer- World Bank- Washington- 2011-2013 Financial Officer: International Finance Corporation- Washington- 2006-2011 Consultant-Infrastructure, Economics and Finance Department- World Bank. 2005-2006 Senior Associate: Salomon Smith Barney- New York. 1997-2002 Gerente Financiero Promotora Superior S.A.S. Cargo Actual: Decana Escuela de Negocios Universidad del Norte	26/6/2019	Independiente	0 %
Sebastián Montoya Char	Ingeniero Industrial y Minor en Business Administration de Northeastern University, Boston. Analista en Nexus Banca de Inversión 2016-2018 Director de Proyectos en Nexus Capital Partners 2018-2019. Gestor de Inversiones en JCA Holdings 2019 - actualmente Cargo actual: Gerente Desarrolladora Nacional de Inmuebles S.A.S.	2/6/2023	No independiente	0 %

## b. Perfil miembros de la Junta Directiva

El perfil de los Directores se encuentra publicado en la página web del Banco.

De acuerdo a las políticas adoptadas por la Asamblea General de Accionistas la fijación de honorarios para los miembros de Junta Directiva que tenga calidad de independientes son:

- Los directores al aceptar su designación ponen al servicio de los accionistas y de la Compañía sus conocimientos, experiencia y trayectoria, enfoque multidisciplinario, visión de negocio y reputación personal y profesional; por lo tanto, deberán obtener una remuneración que atienda adecuadamente el aporte que la entidad espera de ellos.
- La remuneración de los directores tendrá en cuenta el tiempo requerido para el ejercicio del cargo y muy especialmente considerará las responsabilidades personales y profesionales de carácter legal por ellos asumidas al aceptar su designación, dentro de las cuales se incluyen las que asumen como administradores de una entidad emisora del mercado de valores.

Para el período 2023-2024 los accionistas por unanimidad aprobaron para los Directores independientes una remuneración equivalente de hasta 5.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada asistencia a reunión de Junta Directiva y de Comités de Auditoría y Riesgo.

## c. Cambios en la Junta Directiva durante el Ejercicio

En abril de 2023, la Asamblea General de accionistas del banco, en su sesión extraordinaria, designó al señor Sebastián Montoya Char como miembro de la Junta Directiva del banco para el periodo 2023-2025, en reemplazo de Antonio Char Chaljub, quien renunció a su cargo.

## d. Políticas aprobadas y principales actividades de la Junta Directiva durante el período que se reporta

Durante el 2023 la Junta Directiva evaluó a la administración, conoció y debatió los informes de los comités de riesgo, auditoría, de la Revisoría Fiscal, de la Auditoría Interna, del Oficial de cumplimiento, de la Gerencia de Riesgo, los requerimientos de la Superintendencia Financiera, hizo seguimiento a la gestión de riesgo mensualmente, aprobó el presupuesto anual, conoció y aprobó las operaciones con Vinculados, definió el cronograma de reuniones de Junta Directiva y de Asamblea. Adicional impartió las siguientes aprobaciones:

### PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

Acta	Fecha	Actividad
516	30 de enero	Aprobación Estados Financieros a dic 2022, Seguimiento Gestión de Riesgo, Aprobación Política de cumplimiento de los créditos con fines electorales, actualización Matriz SARLAFT, aprobación cronograma implementación recomendaciones de SFC en materia SARLAFT, aprobación calendario reuniones y plan de trabajo de la JD.

\*La tabla sigue en la siguiente página

## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

Acta	Fecha	Actividad
517	27 de febrero	Conoció informes de los Comités de Riesgo y Auditoría, aprobó actualización del Marco de Apetito de Riesgo, aprobó modificación al reglamento de emisión del Programa de Emisión y Colocación de bonos, aprobó estados financieros a diciembre de 2022 y sus notas, aprobó llevar a Asamblea Proyecto de Distribución de utilidades, el Informe del Comité de Auditoría, al 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. Se aprobó actualización del manual de política de seguridad de la información y ciberseguridad, del manual SARO, actualización Manual SARLAFT, aprobó ajuste a estructura organizacional. Aprobó Estados Financieros a enero, seguimiento gestión de riesgo.
518	29 de marzo	Aprobación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, aprobó estados financieros a febrero, seguimiento gestión de riesgo.
519	25 de abril	Aprobó Estados Financieros a marzo, seguimiento a gestión de riesgo, aprobó modificación manual SARM, Manual SARL, y Manual SARO, actualización del manual de política de continuidad del negocio, aprobó matriz de riesgo residual, actualización manual SARLFT, Actualización 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	Conoció informes de los comités de Riesgo y Auditoría, aprobó Estados Financieros a abril, seguimiento a la gestión de riesgo, aprobación Manual SIAR, aprobación actualización Manual SAC, a ajustes a reglamento Cuenta de Ahorro, ajustes Código de Ética- Política de regalos.
521	26 de junio	Aprobación de acciones segundo semestre, aprobación estados financieros a mayo, seguimiento a gestión de riesgos, aprobación 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.
522	27 de julio	Aprobación estados financieros a junio, aprobación ajuste presupuesto 2023, aprobación pruebas de resistencia, ajuste a planeación estratégica, seguimiento a la gestión de riesgo, actualización manual SIAR, aprobación de perfil de riesgo operacional consolidado, aprobó el ajuste a la calibración del modelo de segmentación, aprobó actualización Manual SARLAFT, aprobación estrategia en materia de Sostenibilidad.
523	28 de agosto	Aprobación Estados Financieros a Julio, seguimiento a Gestión de Riesgo, aprobación actualización Manual SIAR, Manual de Política de Seguridad de la información y Ciberseguridad, manual de política de continuidad del negocio, actualización política de originadores, conoció informe del comité de auditoría.
524	28 de sept.	Conoció informe del Comité de Riesgo, aprobó estados financieros a agosto, Seguimiento a la gestión de riesgo, actualización de Cupos de Emisor y Contraparte, aprobó Reglamento de Emisión y Colocación de Bonos Subordinados, aprobó la actualización de la Política de protección de datos personales, ajustes a políticas del manual SIAR, aprobó ajustes al Código de Ética, aprobación política de atención a PQR's.
525	26 de octubre	Aprobó conformación de Comité especial de JD para direccionamiento de estrategia manejo de crisis por noticia, conoció informe visita de inspección SFC riesgo de crédito de consumo, aprobó estados financieros a Septiembre, seguimiento a la gestión de riesgo, actualización manual SARLAFT, ajustes reglamento cuenta de ahorro.
526	30 de nov.	Conoció el informe del Comité especial, aprobó estados financieros a octubre, seguimiento a la gestión de riesgo, aprobó manejo de excepciones a la política general de normalizaciones, aprobó metodología propuesta de calificación de cartera para el segmento de consumo, disminución de cupos de TC, ajustes a políticas de originación por zonas y perfiles de riesgo, actualización del BIA contenida en el Plan de Continuidad del Banco, actualización Manual SARLAFT.
527	21 de dic.	Conoció informes de Comité Especial, Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, el informe de sostenibilidad, Aprobó presupuesto 2024, avances del proyecto de cumplimiento, se hizo capacitación a miembros de JD, ajustes al plan estratégico 2024, aprobó propuesta para utilizar la metodología desacumulativa en enero del 2024, aprobación estados financieros a noviembre, seguimiento a gestión de riesgo, ajustes a Manual SIAR, ajustes Manual SIAR, actualización del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PESIC).

## f. Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

El Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se llevó a cabo, de acuerdo con los Estatutos Sociales, en la Asamblea General de Accionistas, previa revisión de la HV, experiencia, habilidades, del candidato por parte del Comité de Gobierno Corporativo.

## g. Política de nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva

Banco Serfinanza, en aras de adoptar las Mejores Prácticas Corporativas, ha definido la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva. Esta Política fue aprobada en la Asamblea General de Accionistas celebrada en el año 2015 y se ha actualizado y ratificado todos los años en estas reuniones. Esta política está contenida en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva.

## h. Quórum de la Junta Directiva

La Junta Directiva del Banco deliberó válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Durante todo el año 2023, la Junta celebró todas sus sesiones con el quórum válido para decidir y deliberar.

## i. Asistencia de los Directores a las reuniones de Junta

A continuación, se señala el porcentaje de asistencia de los Directores a las Juntas Directivas con corte al 31 de diciembre de 2023:

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
María Clemencia Sierra	91.6%	11
Sebastián Montoya Char*	83.3%	5

\*Sebastián Montoya Char fue posesionado como directivo en junio de 2023.

## j. Presidente de la Junta Directiva

De acuerdo los Estatutos sociales, la Junta Directiva designará su Presidente para cada sesión. El Presidente de la Junta Directiva, en la medida de lo posible, preparará el Orden del Día de cada reunión de Junta Directiva. Dicha agenda podrá ser acordada conforme a los temas y el trabajo que recomiende el Presidente del Banco, sin embargo se elaboró una planeación de las reuniones que incluye los temas ordinarios de cada reunión y los especiales con su periodicidad.

## **k. Secretario de la Junta Directiva**

El Secretario de la Junta Directiva es el encargado de la elaboración y revisión de las Actas de cada sesión; y puede ser nombrado en cada una, a discreción de la Junta. Sin embargo de acuerdo con el Reglamento de la Junta Directiva, el Secretario de las reuniones será el Secretario General del Banco.

## **l. Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el revisor fiscal**

El Revisor fiscal del Banco generalmente participa en todas las reuniones del Comité de Auditoría y en aquellas en las cuales la Junta Directiva así lo requiera o que la Revisoría Fiscal considere debe ser informado directamente a la Junta Directiva sobre alguna situación o hallazgo. Sus informes son presentados a la JD del banco.

## **m. Manejo de la Información de la Junta Directiva**

El ejercicio del derecho de información se canalizó a través del Presidente del Banco o del Secretario General, quienes atienden las solicitudes facilitando directamente dicha información o estableciendo los cauces adecuados para ello dentro del banco. Esta información es entregada a los directivos por el Presidente del banco o el Secretario de la Junta con antelación no inferior a dos (2) días hábiles de la celebración de la reunión. La herramienta de recepción de información es a través de correo electrónico.

## **n. Procesos de evaluación de la Junta Directiva y Alta Gerencia**

La Junta Directiva cuenta con un sistema de autoevaluación, cuyo cuestionario y resultados obtenidos durante el 2023, se encuentran en los anexos de este informe y que arrojó el buen desempeño de este órgano que apoyó y guió a la Alta Gerencia para obtener los logros y cumplir con el plan estratégico y el presupuesto.

Se recibieron las autoevaluaciones de los miembros de la Junta Directiva del banco, mediante la cual cada Director evaluó su propia gestión, a partir de una serie de supuestos como: asistencia (disponibilidad), participación activa en análisis y toma de decisiones; manejo de conflictos de Interés; objetividad e independencia; comprensión de los negocios; comprensión de las obligaciones y responsabilidades como Miembro de la Junta Directiva y áreas de mayor contribución.

Como resultado, cada director consideró que cumple con los anteriores supuestos y la mayoría coincidió como oportunidades de mejora dedicar mayor espacio de tiempo al debate de la planeación estratégica del banco, así como recibir la información con mayor antelación y la programación de las reuniones.

Evaluación general de los directores: Los directores evaluaron la gestión de sus pares, vistos como un órgano colegiado, en los mismos aspectos relativos a la autoevaluación, a saber: asistencia (disponibilidad), participación activa en análisis y toma de decisiones; manejo de conflictos de interés; objetividad e independencia; comprensión de los negocios; comprensión de las obligaciones y responsabilidades como Miembro de la Junta Directiva y áreas de mayor contribución. El resultado da muestra que los directores, entre sí, se consideran con las facultades y conocimientos que nutren las discusiones y a su vez, las decisiones que deben tomar en sesión de Junta Directiva. Se destaca que, en todos los aspectos evaluados, los directores se encuentran en niveles óptimos para el ejercicio de su rol. La evaluación externa a la Junta Directiva, como una práctica de gobierno corporativo, será realizada durante el año 2024.



## o. Cambios en la Estructura del Banco y Miembros de Alta Gerencia

Durante los últimos dos años, se presentaron los siguientes cambios en la estructura del Banco:

- Se elimina el Cargo Jefatura de Alianzas Estratégicas de la Gerencia de Mercadeo.
- Se crea la Gerencia de Innovación que depende directamente de la Presidencia. Se elimina de la estructura el área de Dirección del Proyecto de Medios de Pagos.
- Se elimina la posición de Jefatura Producto Segmento Personas y se crean dos Jefaturas en el área de Mercadeo, la Jefatura de Tarjetas y Jefatura de Producto.
- Se elimina la posición de Coordinador de Mercadeo y se crea la Jefatura de Mercadeo.
- Se definen dos nuevos cargos en la Gerencia de Canales y Productividad; Jefe de Transformación y Jefe de Corresponsal Bancario.
- Se crea el cargo Jefe del proyecto de gestión documental.
- Se crea la Dirección de Pyme, dependiendo de la Dirección Comercial.

## COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

### 1. 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.

Los integrantes del Comité de Auditoría son:

<b>Julio Torres García</b>
<b>María Clemencia Sierra</b>
<b>José Manuel Carbonell Gómez</b>

El Comité de Auditoría de Serfinanza, atendiendo sus responsabilidades sesionó durante el año 2023 en cuatro(4) oportunidades, con la siguiente asistencia de sus miembros:

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
María Clemencia Sierra	100 %	4

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 la 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 SIAR, 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.**

## 2. Comité de Riesgo

Durante el año 2023 el Comité Único de Riesgo sesionó de manera trimestral. Este órgano de apoyo a la gestión de riesgos de la Junta Directiva es responsable de evaluar los niveles de exposición, límites y demás lineamientos en materia de gestión de riesgo emitidos por la junta directiva, realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las etapas de todos los sistemas de administración de riesgos, ejecuta evaluaciones permanentes al perfil de riesgo consolidado, teniendo en cuenta los niveles de apetito de riesgo.

Este comité está integrado por 3 miembros de Junta Directiva que cumplen con el perfil, conocimiento y experiencia en los temas de riesgo, así:

<b>Julio Torres García</b>
<b>María Clemencia Sierra</b>
<b>José Manuel Carbonell Gómez</b>

El Comité Único de Riesgo se reunió en cuatro (4) oportunidades durante el año 2023, y la asistencia de sus miembros fue la siguiente:

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
María Clemencia Sierra	100 %	4

## 3. Comité de Gobierno Corporativo

Este Comité fue constituido en julio de 2022.

Este Comité es un órgano de apoyo a la gestión de la Junta Directiva del Banco y su objetivo principal es propender por la gestión del gobierno corporativo promoviendo la adopción de políticas y procedimientos de buen gobierno, para que el Banco continúe realizando adecuadamente su objeto social y alcance cabalmente sus objetivos dentro del marco estatutario y legal que rigen su actividad. El Comité de Gobierno Corporativo no sustituye la responsabilidad que corresponde a la Junta Directiva y a la Administración sobre la supervisión e implantación de buenas prácticas de gobierno corporativo. Su responsabilidad quedará limitada a servir de apoyo al órgano directivo en la toma de decisiones relacionadas con la definición de estrategias y seguimiento a las buenas prácticas de gobierno corporativo. Este comité está integrado por 3 miembros de Junta Directiva que cumplen con el perfil, conocimiento y experiencia en los temas de gobierno corporativo así:

<b>Julio Torres García</b>
<b>María Clemencia Sierra</b>
<b>José Manuel Carbonell Gómez</b>

Durante el año 2023 este Comité sesionó en dos oportunidades con la participación de sus tres miembros. Entre las actividades desarrolladas por este comité durante el año se destacan:

- **Instalación del Comité, conocimiento de sus funciones.**
- **Información General de Gobierno Corporativo.**
- **Análisis de la propuesta de reforma de los estatutos sociales.**
- **Analizó los resultados de la autoevaluación de los miembros de la junta Directiva.**
- **Preparó el informe de Gobierno Corporativo que se presentó a la Asamblea de Accionistas.**
- **Análisis de habilidades, experiencia y calificación de candidato a Junta Directiva.**
- **Definió las capacitaciones que recibirían los miembros de la Junta Directiva en el año 2023.**

### **III. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS**

Con el fin de evitar que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar los accionistas, directores, altos directivos y en general los funcionarios de la entidad, se han definido unas reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se tomen, en todos los casos, se realicen dentro de la mayor objetividad y en beneficio del banco, las cuales se encuentran descritas en el Código de Ética que adicionalmente contiene una relación de las posibles conductas generadoras de conflictos, y los mecanismos encaminados a administrar y solucionar los mismos, y sobre el cual la JD aprobó ajustes.

Serfinanza no conoce la existencia de contratos con miembros de la Junta Directiva, administradores, principales ejecutivos o Representantes Legales, incluyendo sus parientes y socios, que tengan carácter relevante o que no deriven del giro comercial ordinario.

El Banco no tiene constancia de que alguno de sus miembros de Junta Directiva se encuentre en situación de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la sociedad.

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno, durante el año 2023 los miembros de la JD no tuvieron situaciones de conflicto de interés permanente que dieran lugar al retiro del cargo.

Los directores se abstuvieron de participar en la consideración y decisión de operaciones de créditos u operaciones para sí mismos o sus vinculados, que son de competencia de la JD. En todos los casos las aprobaciones de las mismas se hicieron previa verificación del cumplimiento de los límites de endeudamiento y concentración de riesgos y las mismas fueron impartidas con el voto unánime de los demás miembros de la Junta Directiva. No obstante todas las operaciones con vinculados se realizaron a precio de mercado y fueron operaciones del giro ordinario del negocio. El detalle de estas operaciones se encuentra revelado en las notas a los estados financieros.

## IV. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas del banco se llevó a cabo el 29 de marzo de 2023, de manera no presencial, mediante la herramienta Teams.

La Asamblea contó con una participación Trece Mil Noventa y Dos Millones Seiscientos Treinta Mil Seiscientas Veintiocho (13.092.630.628) acciones, equivalentes al Noventa y Seis punto Noventa por ciento (96.90%) de las acciones suscritas. La información soporte de los asuntos del orden del día se puso a disposición de los accionistas con antelación de 15 días. Los temas presentados a consideración de los accionistas y aprobados, fueron:

- Informe de Gestión y de la Junta Directiva.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Informe anual sobre la gestión de SCI.
- Informe anual de la gestión de riesgo y Tecnología.
- Conoció el dictamen del revisor Fiscal sobre los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2022.
- Aprobó los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2022 y sus notas.
- Aprobó el proyecto de distribución de utilidades.
- Aprobó la Reforma a los estatutos.
- Designó los miembros de la Junta Directiva del banco para el periodo 2023-2025.
- Conoció el Informe del Defensor del Consumidor.
- Designó al revisor Fiscal para el periodo 2023-2025 y aprobó sus honorarios .
- Aprobó la readquisición de acciones.

La convocatoria se hizo conforme a los estatutos con 15 días hábiles de antelación para las ordinarias. Para todas las reuniones los accionistas tuvieron a su disposición, previamente, el detalle del orden del día a desarrollar y la documentación e información a considerar. No se presentaron solicitudes adicionales de información por parte de los accionistas.

Se realizaron dos (2) reuniones extraordinarias con el fin de nombrar a un miembro de la Junta Directiva y ratificar el nombramiento de todos los miembros de la Junta Directiva.

## V. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La adopción y cumplimiento del SCI por parte de SERFINANZA se desarrolla siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión. Los elementos de SCI son:

- **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:** Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.
- **Actividades de Control:** Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.
- **Información y Comunicación:** Es lo que 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 de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.
- **Monitoreo:** El control interno es un 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. Por lo tanto debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

## VI. INFORMACIÓN RELEVANTE

Durante el año 2023, el Banco dio a conocer a los accionistas, inversionistas y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con la sociedad, su desempeño financiero, el sistema de gobierno corporativo e información relevante, en general. Para ello, el Banco cuenta con un espacio en su página de web, a través de la siguiente ruta:

<https://bancoserfinanza.com/relacion-con-el-inversionista/informacion-relevante>

## VIII. REPORTE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

En el mes de enero de 2024, a través del aplicativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y del mecanismo de información relevante, el banco divulgó al mercado la encuesta del Código País de Gobierno Corporativo del ejercicio 2023. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web del Banco. El banco tiene implementadas 124 recomendaciones de las 148, frente a 121 del año 2022.

2023			
CAPÍTULO	SI	NO	N/A
Derecho y trato equitativo de accionistas	9	3	2
Asamblea general de accionistas	17	2	
Junta Directiva	61	10	2
Arquitectura de control	25	1	3
Transparencia e información financiera y no financiera	12	1	

SI	NO	N/A
124	17	7