

INFORME ANUAL SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO 2024

Con el propósito de dar cumplimiento a la función prevista en los Estatutos Sociales de la Entidad, se somete a consideración de la Asamblea General de Accionistas el siguiente informe correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del año 2024.

El presente informe se preparó dando cumplimiento a lo recomendado por el Código de Mejores Prácticas de Buen Gobierno expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su Medida 33 "Informe anual de Gobierno Corporativo", recomendación 33.3.

Se informa que los órganos de administración y la alta dirección, durante el año velaron por el mantenimiento y correcto funcionamiento de dicho sistema, a través de las siguientes acciones:

- Validación de la integridad de la información entregada a los órganos de gobierno (Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Comités de Riesgos, y de Auditoría).
- Divulgación de información sobre situación financiera, propiedad accionaria, administradores y del propio sistema de gobierno corporativo, a través de la página web del Banco y los aplicativos dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Atención y tratamiento equitativo al accionista, asegurando la entrega de información de forma oportuna y completa, y la atención de las solicitudes por ellos presentadas.
- Mecanismos de verificación del cumplimiento de los principios y prácticas de buen gobierno del Banco a través de informes, tales como:
 - ✓ Desempeño de los comités de apoyo de la Junta
 - ✓ Eventuales conflictos de interés o uso de información privilegiada
 - ✓ Autoevaluación Junta Directiva, Comités y Directores
 - ✓ Gestión de requerimientos de entes de control

En cuanto a divulgación de la información del Banco, dentro de su política de transparencia y divulgación de información a los distintos grupos de interés ha puesto a disposición de todos ellos:

- Información corporativa
 - ✓ Documentación societaria
 - ✓ Composición accionaria
 - ✓ Reseña miembros Junta Directiva
 - ✓ Estados financieros

✓ Reseña principales ejecutivos

- Información sobre productos, servicio y sus costos
- Normatividad interna que lo rige
- Descripción de los órganos de control interno y externo que lo vigilan
 - ✓ Revisoría Fiscal y valor total de funcionamiento
 - ✓ Superintendencia Financiera de Colombia
 - ✓ Defensor del Consumidor Financiero
 - ✓ Auditoría Interna

Como emisor, el Banco reveló oportunamente toda la información relevante al mercado a través de los mecanismos dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia y en su página web corporativa.

I. Estructura de la propiedad del Banco

a) Capital y estructura



BANCO SERFINANZA S.A
COMPOSICION ACCIONARIA
DICIEMBRE 2024

NOMBRE O RAZON SOCIAL	Total acciones	Valor Nominal	% DE PARTICIPACION
SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	11.441.504.457,00	10,00	84,68666085657
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	827.531.621,00	10,00	6,12514639129
SIMBA S.A.S.	310.333.885,00	10,00	2,29700041372
JCA HOLDING S.A.S.	304.127.312,00	10,00	2,25106118040
FARID CHAR Y CIA S.C.	202.921.795,00	10,00	1,50196762132
HOLDING DEL CARIBE S.A.S	227.578.174,00	10,00	1,68446690838
FARID CHAR ABDALA	107.412.111,00	10,00	0,79503294784
ANTONIO CHAR CHALJUB	41.380.006,00	10,00	0,30628267004
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	41.377.835,00	10,00	0,30626660093
JABIB CHAR ABDALA	6.206.585,00	10,00	0,04593932214
ALVARO COTES MESTRE	3.599,00	10,00	0,00002663874
FERNANDO HADAD SALAME	3.599,00	10,00	0,00002663874
CIRO AVILA VELANDIA	3.599,00	10,00	0,00002663874
RAUL GARAY MORA	3.599,00	10,00	0,00002663874
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	3.599,00	10,00	0,00002663874
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	2.143,00	10,00	0,00001586186
FELIX MEDINA AMARIS	2.143,00	10,00	0,00001586186
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	1.374,00	10,00	0,00001016995
	13.510.397.436		

b) Identificación accionistas con participaciones significativas

NOMBRE O RAZON SOCIAL	Total acciones	Nacionalidad	% DE PARTICIPACION
SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	11.441.504.457,00	Colombiana	84,68666085657
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	827.531.621,00	Colombiana	6,12514639129

c) Identificación acciones que a título personal posean los miembros de Junta Directiva

NOMBRE O RAZON SOCIAL	Total acciones	% DE PARTICIPACION
JABIB CHAR ABDALA	6.206.585,00	0,04593932214
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	2.143,00	0,00001586186
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	1.374,00	0,00001016995

d) Negociaciones que los miembros de la Junta Directiva, de la Alta Gerencia y demás Administradores han realizado con las acciones y los demás valores emitidos por la sociedad

Durante el año no se celebraron negociaciones por los miembros de la Junta Directiva, de la Alta Gerencia o demás Administradores, con acciones o valores emitidos por el Banco

e) Convenios con Accionistas y Vinculados vigentes a corte de periodo reportado

CLASE DE CONTRATO	OBJETO	VALOR	FECHA DE INICIO
CONTRATO DE ALIANZA PUBLICITARIA OLIMPICA S.A	Alianza publicitaria entre SERFINANSA y OLIMPICA para incrementar la participación de la TCO como medio de pago en los establecimientos de comercio OLIMPICA	Indeterminado	Mayo 7 de 2012
CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE MARCA OLIMPICA S.A	Olimpica en su calidad de titular de las marcas otorga a Serfinanza licencia de uso no exclusivo de las marcas descritas en el Anexo No. 3, para que Serfinanza las utilice en sus productos de crédito de consumo.	Indeterminado	julio 2 de 2012
CONTRATO DE AFILIACIÓN OLIMPICA S.A	La afiliación de establecimiento de comercio SUPERTIENDAS Y DROGUERÍAS OLIMPICA S.A. OLIMPICA, a la cadena de establecimientos afiliados a las redes. Para efectos del contrato el afiliado a las redes recibirá la tarjeta privada y demás servicios descritos en el contrato y los que vincule posteriormente a dicho contrato.	Indeterminado	mayo 4 de 2012
CONVENIO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL OLIMPICA S.A	Olimpica otorga a Serfinanza a título de comodato precario el uso de un espacio dentro de la sala de cómputo de Olimpica para que Serfinanza coloque en dicho espacio el Centro de Cómputo y para que Serfinanza acceda gratuitamente a la utilización de la infraestructura de la Sala de Cómputo de Olimpica.	Indeterminado	Febrero 10 de 2009
CONTRATO CORRESPONSALÍA BANCARIA ENTRE SERFINANSA Y OLIMPICA	El corresponsal se obliga con SERFINANSA a prestar a los clientes y usuarios de éste que así lo soliciten, los servicios descritos, los cuales se prestarán de conformidad con las instrucciones que imparta SERFINANSA.	Indeterminado	Octubre 21 de 2015
CONTRATO CORRESPONSALÍA BANCARIA ENTRE SERFINANSA ETICOS SERRANO	El corresponsal se obliga con SERFINANSA a prestar a los clientes y usuarios de éste que así lo soliciten, los servicios descritos, los cuales se prestarán de conformidad con las instrucciones que imparta SERFINANSA	Indeterminado	Noviembre 05 de 2020
CONTRATO DE COMPRAVENTA DE CARTERA CASTIGADA CON SOCIEDAD DE INVERSIONES DE LA COSTA PACIFICA S.A	Serfinanza transfiera a Incopac, a título de venta, en firme, definitiva y como una universalidad jurídica el Portafolio de Cartera Castigada relacionada en el contrato	\$10.000.000.000	Junio 28 de 2024
CONTRATO DE COMPRAVENTA DE CARTERA CASTIGADA CON SOCIEDAD DE INVERSIONES DE LA COSTA PACIFICA S.A	Serfinanza transfiera a Incopac, a título de venta, en firme, definitiva y como una universalidad jurídica el Portafolio de Cartera Castigada relacionada en el contrato	\$5.000.000.000	Diciembre 23 de 2024
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICITARIOS SONOVISTA PUBLICIDAD S.A	Prestación de servicios de agencia de diseño, asesoría en marketing digital y una bolsa digital de piezas publicitarias a Banco Serfinanza	\$309.047.800	Enero 29 de 2025

f) Acciones propias en poder del Banco

El Banco no ha readquirido sus propias acciones.

g) 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 de la Sociedad

a) Composición de la Junta Directiva e identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros, y de los Comités constituidos en su seno.

Nombre	Perfil	Nacionalidad	Fecha posesion	En representación	Participación Accionaria	Comité al que pertenece
Jabib Char Abdala.	Socio Fundador Olímpica/ Ex embajador de Colombia en Rep Dominicana Cargos Actuales: Miembro JD Olímpica y Banco Serfinanza	Colombiano	24/06/2010	No independiente	0,0450000%	
Julio Andrés Torres Garcia.	Ing de Sistemas y Computación Universidad de Los Andes. Especialista en Finanzas Master of Business Administration, Kellogg Graduate Scholl of Management Northwestern University Master en Admón Pública Harvard University Miembro de Juntas Directivas: Tecnoglass Inc, Fiduprevisora SA, Tuscany Oilfield Holdings LTD Commissioner Pensión Fund Expert Commission- Bogotá Managing Partner/Founder: Nexus Capital Partners y Banca de Inversión 2008-2013 Director Gral de Crédito Público y Tesoro Nacional- Ministerio de Finanzas y Crédito Público-Colombia 2006-2008 Managing Director/Founder. Diligo Advisory Group. 2002-2004 Vicepresidenta, Emerging Markets, Capital Markets, J.P Morgan Chase Bank. New York-1994-2002 Cargos Actuales: CEO Andina Acquisition Corporation. NY, Bogotá. 2011 Managing Partner Multiple Equilibria Capital Miami. 2013	Colombiano	6/05/2011	Independiente	0,0000000%	Comité de Auditoría Comité de Riesgo Comité de Gobierno Corporat
José Manuel Carbonell Gómez	Administrador de Empresas Universidad del Norte . Magister en Adm de Empresas Universidad Eafit- Medellín Miembro JD Cámara de Comercio de Bquilla, Promigas, Airplan, Fundación carnaval de Bquilla Cargos Actuales: Presidente Olímpica SA, Gerente Portales Urbanos SA, Gerente Socinsa SA	Colombiano	8/05/2000	No independiente	0,0000100%	Comité de Auditoría Comité de Riesgo Comité de Gobierno Corporat
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 Empresarial- 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 Fue miembro de la Junta Directiva de Banco Agrario, Banco Popular, Banco Caja Social, Finagro, BMC Cargo Actual: Representante Accionista Banco Agrario y Asesor	Colombiano	27/05/2021	Independiente	0,0000000%	
Gustavo Visbal Galofre	Ingeniero Mecánico- Universidad de los Andes Fue miembro de la Junta Directiva de Servicios Financieros Serfinanza 1990-2011, de Fue Presidente de Supertendias y Droguerías Olímpica Cargo Actual: Presidente Eticos Serrano Gómez Ltda - Miembros Junta Directiva Olímpica SA	Colombiano	1/07/2021	No independiente	0,0000158%	
María Clemencia Sierra	Finanzas y relaciones Internacionales Univ. Externado de Colombia Master en Administración Pública en Harvard. VP 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	Colombiano	26/06/2019	Independiente	0,0000000%	Comité de Auditoría Comité de Riesgo Comité de Gobierno Corporat
Sebastian Montoya Char	Ingeniero Industrial, Northeastern University, Boston Minor en Business Administration, Northeastern University, Boston Analista, Nexus Banca de Inversión- 2016-2018 Director de Proyectos, Nexus Capital Partners - 2018-2019 Gestor de Inversiones - JCA Holdings 2019 - actual Cargo Actual: Gerente Desarrolladora Nacional de Inmuebles -	Colombiano	9/06/2023	No independiente	0,0000000%	

b) Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio

Durante el periodo reportado no hubo modificaciones en la composición de la Junta Directiva.

c) Principales actividades de la Junta Directiva durante el periodo que se reporta

Principales actividades de la Junta Directiva 2024	
Actividad	
	Aprobación presupuesto
	Definición y aprobación de la planeación estratégica del banco
	Seguimiento a presupuesto y planeación estratégica
	Seguimiento a la gestión de riesgo
	Ajustes a Manuales de Administración de riesgo
	Calibración del modelo de segmentación y señales de alerta
	Ajustes a metodología de pruebas de estrés
	Aprobación de Información previa a la Asamblea
	Aprobación plan de trabajo de auditoría interna
	Aprobación y seguimiento al plan estratégico de Tecnología
	Conoció los informes periodicos de los comités de riesgo y auditoría
	Aprobación de actualización a Manual SAC y SARLAFT
	Conoció el resultado del informe de inspección de la SFC y adoptó medidas
	Aprobó ajustes a políticas de crédito y perfil de clientes
	Conoció y analizó proyectos de normativca con impacto en el banco
	Se capacitó en RTILB
	Seguimiento al cumplimiento de Código de Etica y Conducta
	Aprobó políticas de sostenibilidad
	Conoció los informes del revisor fiscal
	Tomó medidas para mantener una adecuada gestión de riesgo
	Seguimiento a politicas de Gestión Humana

d) 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 2024-2025 los accionistas por unanimidad aprobaron para los

Informe Anual de la Junta Directiva sobre Gobierno Corporativo 2024

Directores independientes una remuneración equivalente de hasta 5.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada asistencia a reunión de Junta Directiva y por comité.

e) Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

Serfinanza cuenta con un procedimiento para la nominación y elección de los miembros de la Junta Directiva, el cual contiene todos y cada uno de los pasos que debe seguir la entidad y cada uno de los órganos que participan en el proceso.

En este sentido, conforme a lo dispuesto en los estatutos del banco, es función de la Asamblea General de Accionistas elegir para períodos de dos (2) años a los siete (7) miembros de la Junta Directiva.

El candidato a ser miembro de la Junta Directiva deberá contar con suficiente trayectoria profesional, formación académica y experiencia, para el adecuado desarrollo de sus funciones, sin perjuicio de las calidades exigidas por la ley y la regulación.

Así mismo, en el procedimiento dispuesto se establece, entre otros, la necesidad de contar dentro de los candidatos, con personas que tengan la calidad de independientes de acuerdo con la normatividad vigente al respecto.

Este procedimiento de elección es validado previamente por el Comité de Gobierno Corporativo, órgano que se encarga de proponer y evaluar los criterios que deben seguirse para la composición de la Junta Directiva; evaluar los perfiles funcionales y personales de los candidatos a ser miembros de la Junta; evaluar la idoneidad de los candidatos a miembro de la misma; y evaluar el tiempo y dedicación necesarios para que los miembros designados puedan desempeñar adecuadamente sus obligaciones.

Antes de entrar a ejercer el cargo de directores, las personas elegidas toman posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia y reciben la respectiva inducción por parte del banco.

Todo lo anterior consta en los Estatutos Sociales, Reglamentos de funcionamiento de la Junta Directiva y del Comité de Gobierno Corporativo.

f) Remuneración de la Junta Directiva y miembros de la Alta Gerencia

La información correspondiente a remuneración de la Junta Directiva y de la alta dirección se incorpora en las notas a los estados financieros.

g) Quórum de la Junta Directiva

La Junta delibera y decide válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros, situación cumplida a cabalidad en cada una de las sesiones celebradas durante el año.

h) Datos de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva

Las sesiones de la Junta Directiva se adelantaron de conformidad con su reglamento de funcionamiento, con la periodicidad prevista, contaron con la participación de sus miembros y sus decisiones constan en actas debidamente suscritas por quienes en ellos participaron y por quien actuó como secretario de la reunión.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, la Junta Directiva del banco se reunirá ordinariamente por lo menos una vez por mes y extraordinariamente cuando las necesidades del Banco así lo requieran.

Durante el año, la Junta Directiva se reunió de forma ordinaria en doce oportunidades, con la siguiente asistencia:

<i>Reuniones de Junta Directiva (12 en el año)</i>		
Nombre	Porcentaje de asistencia	Reuniones asistidas
Jabib Char Abdala	91,7%	11
Julio Andrés Torres García	91,7%	11
José Manuel Carbonell Gómez	100,0%	12
Carlos Gustavo Cano Sanz	91,7%	11
Gustavo Visbal Galofre	75,0%	9
María Clemencia Sierra	83,3%	10
Sebastián Montoya Char	91,7%	11

La gestión de la Junta Directiva tuvo incidencia directa y efectiva en los siguientes aspectos:

- El desarrollo de los planes estratégicos, ejecución del presupuesto y de los programas de inversión, mantenimiento y gastos;
- El cumplimiento de la ley, los estatutos, las órdenes de la Asamblea General de Accionistas y los compromisos adquiridos en desarrollo del objeto social del Banco;
- El seguimiento de la actividad de los administradores y principales ejecutivos del Banco;
- El Trato equitativo a los accionistas y demás inversionistas;
- El cumplimiento de las normas que regulan el sistema de gobierno corporativo del Banco;

Igualmente, los miembros de la Junta Directiva dieron cumplimiento a los deberes contenidos en el artículo 23 de la Ley 222 de 1995. Para ello, realizaron los máximos esfuerzos tendientes al cumplimiento del objeto social en el marco de la ley y los estatutos, facilitaron la gestión de la Revisoría Fiscal, ejercieron medidas tendientes a la protección de la reserva comercial e industrial del Banco, y se abstuvieron de incurrir en conductas que pudieran dar lugar a conflictos de interés.

i) Presidente de la Junta Directiva

De acuerdo los Estatutos sociales, la Junta Directiva designará su Presidente para cada sesión.

Entre las funciones del presidente de la Junta Directiva están:

Informe Anual de la Junta Directiva sobre Gobierno Corporativo 2024

- Asegurar que la Junta Directiva fije e implemente eficientemente la dirección estratégica de la sociedad, destinando como mínimo una reunión al año para la definición y otra para el seguimiento de la estrategia de la sociedad.
- Impulsar la acción de gobierno de la sociedad, actuando como enlace entre los accionistas y la Junta Directiva.
- Informar a la Asamblea General de Accionistas de los cambios más relevantes acaecidos en materia de Gobierno Corporativo, desde la anterior Asamblea celebrada.
- Realizar la convocatoria de las reuniones, directamente o por medio del Secretario de la Junta Directiva.
- Preparar el orden del día de las reuniones, en coordinación con el Presidente de la sociedad, el Secretario de la Junta Directiva.
- Presidir las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, y manejar los debates
- Monitorear la participación activa de los miembros de la Junta Directiva.
- Asegurar que cada uno de los miembros de la Junta Directiva esté en condiciones de cumplir plenamente con su encargo.
- Asegurar, con el concurso del Secretario, que la información o documentos asociados a cada punto del orden del día sean recibidos con la antelación suficiente y que sea útil para la toma de decisiones informadas, haciendo primar la calidad frente a la cantidad.
- Coordinar y planificar el funcionamiento de la Junta Directiva mediante el establecimiento de un plan anual de trabajo basado en las funciones asignadas y un calendario, que le permita asegurar que la Junta Directiva se ocupe en sus reuniones ordinarias y extraordinarias de todos los aspectos relevantes para el buen funcionamiento.
- Acordar y revisar los programas de capacitación de conocimientos para los directores.
-

j) 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.

Entre las principales funciones del secretario de la junta están:

- Coordinar con el Presidente la celebración de las reuniones de la Junta Directiva, para lo cual, se encargará de elaborar y remitir la convocatoria a todos los miembros.
- Realizar la entrega en tiempo y forma de la información a los miembros de la Junta Directiva.
- Proveer los recursos logísticos necesarios para el logro de los objetivos de la Junta Directiva
- Elaborar, llevar el registro y tener la custodia de las Actas de la Junta y de los comités de apoyo de ésta, reflejando debidamente en ellos el desarrollo de las sesiones y dando fe de los acuerdos adoptados.
- Apoyar la elaboración del plan anual de trabajo de la Junta Directiva.

- Velar por la legalidad formal de las actuaciones de la Junta Directiva y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y demás normativa interna de la sociedad.
- Gestionar todo lo concerniente a la política de remuneraciones de la Junta Directiva, así como someter a aprobación de la Presidencia Ejecutiva los gastos ordinarios de funcionamiento de la Junta, incluida la presidencia de la misma.

k) 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.

l) 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.

m) Procesos de evaluación de la Junta Directiva.

Anualmente la Junta Directiva evalúa la eficacia de su trabajo como órgano colegiado, la de sus Comités y la de los miembros individualmente considerados, incluyendo la evaluación por pares, así como la razonabilidad de sus normas internas y la dedicación y rendimiento de sus miembros, proponiendo, en su caso, las modificaciones a su organización y funcionamiento que considere pertinentes. Así mismo, la Junta Directiva puede alternar la técnica de la autoevaluación interna con la evaluación externa realizada por asesores independientes.

Para el periodo 2024 la Junta Directiva está siendo evaluada por externos y su resultado será presentado en la sesión de junta directiva del mes de marzo.

III. Comités de Apoyo a la Junta Directiva

a) 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:

Julio Torres García

María Clemencia Sierra

José Manuel Carbonell Gómez

El Comité de Auditoría de Serfinanza, atendiendo sus responsabilidades sesionó durante el año 2024 en cinco (5) oportunidades, con la siguiente asistencia de sus miembros:

<i>Reuniones del Comité de Auditoría (5 en el año)</i>		
Nombre	Porcentaje de asistencia	Reuniones asistidas
Julio Andrés Torres García	100%	5
José Manuel Carbonell Gómez	60%	3
María Clemencia Sierra	100%	5

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 2024 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 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, Gobierno Corporativo, SIAR, TI, Controles Generales de TI, entre otros 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 **Informe Anual de la Junta Directiva sobre Gobierno Corporativo 2024**

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.

b) Comité de Riesgo

Durante el año 2024 el Comité Único de Riesgo sesionó en 5 oportunidades. 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:

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité Único de Riesgo se reunió en cinco (5) oportunidades durante el año 2024, y la asistencia de sus miembros fue la siguiente:

<i>Reuniones del Comité de Riesgo (5 en el año)</i>		
Nombre	Porcentaje de asistencia	Reuniones asistidas
Julio Andrés Torres García	100%	5
José Manuel Carbonell Gómez	80%	4
María Clemencia Sierra	100%	5

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 2024 fueron las siguientes:

- Seguimiento a los indicadores de marco de apetito de riesgo
- Revisión de políticas de originación de créditos de consumo – restricción de zonas de riesgo
- Calibración de los modelos de consumo
- Ajuste matriz cupos máximos consumo y TDC
- Actualización de políticas para el segmento de crédito comercial
- Presentación de los resultados de los stress y backtesting de los modelos de originación, seguimiento y cobranza.
- Seguimiento a los planes de acción de la visita in situ agosto 2023
- Análisis de la norma de Grandes exposiciones, impacto, planes de acción para su implementación.
- Actualización de la metodología de calificación de cartera comercial
- Seguimiento a la evolución de las nuevas cosechas de tarjeta de crédito

- y libre inversión.
- Actualización de los indicadores del MAR
- Aprobación de política de vivienda y salida del piloto en fase 1.
- Actualización de la política de libranza
- Seguimiento a los indicadores y comportamiento de la cartera de consumo y comercial
- Actualización de la metodología de calificación de cartera de consumo
- Seguimiento de los límites regulatorios y alertas tempranas del CFEN y el IRL
- Actualización de cupos de contra parte Mayo – Septiembre
- Seguimiento al plan de implementación del RTIL
- Capacitación a los miembros del comité único de riesgo sobre el RTILB
- Seguimiento a la evolución de las captaciones de CDT, cuentas de ahorro y corriente
- Análisis de las pérdidas por riesgo operacional.
- Seguimiento a los principales eventos de RO.
- Análisis y seguimiento a las pérdidas por fraude y modalidad
- Implementación de planes de acción para mitigar el fraude
- Análisis de las vulnerabilidades de la banca persona
- Ratificación de la política general de SI y CS.
- Mejoras en los procesos de Ciberseguridad
- Aprobación de la política de riesgo de conducta
- Elaboración de la matriz de riesgo de conducta

c) Comité de Gobierno Corporativo

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:

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

Durante el año 2024 este Comité sesionó en una oportunidad con la participación de sus tres miembros.

Entre las actividades desarrolladas por este comité durante el año se destacan:

Informe Anual de la Junta Directiva sobre Gobierno Corporativo 2024

- Analizó las propuestas de evaluación externa de la Junta Directiva y recomendó la firma contratada.
- Preparó el informe de Gobierno Corporativo que se presentó a la Asamblea de Accionistas
- Definió las capacitaciones que recibirían los miembros de la Junta Directiva en el año 2024
- Analizó la propuesta de política de inducción de la Junta Directiva, que se presentó a la Junta Directiva para su aprobación.
- Revisó que la Junta Directiva haya cumplido con sus funciones.

IV. 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 ha celebrado contrato con accionistas y vinculados que están relacionados en literal e del punto I de este informe.

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 2024 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.

V. Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas del banco se llevó a cabo el 22 de marzo de 2024, de manera presencial,

La Asamblea contó con una participación 12.889.705.234 acciones, equivalentes al Noventa y Cinco punto Cuarenta por ciento (95.40%) de las acciones suscritas.

Asistió también el Representante Legal de Tenedores de Bonos aportando previamente a la reunión el poder especial amplio y suficiente que la facultó para su participación, quien, en cumplimiento de los términos legales, podía intervenir con voz, pero sin voto a lo largo de la reunión.

En representación de la administración del Banco asistieron el Presidente del Banco, la VP Financiera y la Secretaria General quien actuó como secretaria de la reunión.

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 2023
- Aprobó los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2023 y sus notas
- Aprobó el proyecto de distribución de utilidades
- Conoció el Informe del Defensor del Consumidor
- Designó al Defensor del Consumidor Financiero
- Aprobó los honorarios del revisor Fiscal para el periodo 2024
- Revisó los resultados de la autoevaluación de la Junta Directiva.

La convocatoria se hizo conforme a los estatutos con 15 días hábiles de antelación para las ordinarias.

Serfinanza vela por el cumplimiento de su obligación de dar trato igualitario a todos sus accionistas e inversionistas, y para ello entrega y pone a disposición de estos la información completa y con antelación suficiente para la celebración de reuniones de Asamblea que les permita el adecuado ejercicio de sus derechos políticos.

El banco tiene un procedimiento de relacionamiento de los accionistas con la entidad, indicando, entre otras, la posibilidad de solicitar por escrito, con anterioridad a la reunión de la Asamblea, en los términos previstos en la ley, o verbalmente durante su celebración, los informes o aclaraciones que estimen

conveniente acerca de los puntos comprendidos dentro del orden el día de la Asamblea, hacer peticiones a la Junta Directiva, solicitar auditorías especializadas, celebrar acuerdos de votación.

Adicionalmente pone a disposición de los inversionistas un punto de atención o de contacto, que sirve de canal de comunicación entre estos y el Banco, promoviendo una constante comunicación y canal para que participen activamente con sus comentarios, consultas, manifestaciones, etc.

Así mismo, en su página web publica la información corporativa necesaria para mantener informados no solo a sus accionistas e inversionistas, sino a todos sus grupos de interés.

Durante el año no se presentaron solicitudes de información ni reclamaciones por parte de los accionistas.

Para la reunión los accionistas tuvieron a su disposición, previamente, el detalle del orden del día a desarrollar y la documentación e información a considerar.

VI. 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.

Teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la CE 08 de 2023 expedida por la SFC, el banco ajustó procesos y documentos, los cuales fueron presentados al Comité de auditoría, previa aprobación por parte de la Junta Directiva, así:

- Plan Estratégico de Tecnología actualizado de acuerdo a la norma.
- Actualización de la política financiera y contable
- Actualización Código de Ética
- Actualización Política de seguridad de la información
- Ajuste reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva para incluir: Política de Inducción y Capacitación Miembros JD y Comités de Apoyo

VII. Programa de Cumplimiento

El banco continuó su programa de cumplimiento normativo con el fin de fortalecer sus políticas y procedimientos. Durante el año 2024 se trabajó en las siguientes áreas, con la asesoría de una firma experta en derecho corporativo:

- **POLÍTICAS ANTIFRAUDE:** Se revisaron y mejoraron las políticas antifraude actuales para asegurar su eficacia frente a las nuevas modalidades de fraude y promover el cumplimiento normativo en este frente.
- **POLÍTICAS DE HABEAS DATA:** Fortalecimiento de las políticas de manejo de datos personales, garantizando la protección de la privacidad de los clientes y el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- **RIESGO DE CONDUCTA:** Implementación de un marco de trabajo para la gestión del riesgo de conducta que incluyó la revisión y fortalecimiento de políticas y procedimientos enfocados en el trato justo y transparente hacia el cliente.

VIII. Información Relevante

Durante el año 2024, 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/>

IX. Reporte Mejores Prácticas Corporativas

En el mes de enero de 2025, 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 2024. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web del Banco. El banco tiene implementadas 123 recomendaciones de las 148, con un porcentaje del 83% de implementación.

