

# INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

VIGILADO

**Ser**finanza<sup>Banco</sup>  
A tu lado para lo que quieras ser



## **BANCO SERFINANZA S.A.**

**Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024  
Informe Periódico de Fin de Ejercicio.**

Calle 72 # 54 - 35  
Barranquilla, Colombia  
[www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com)

# 2024

# CONTENIDO

---

<b>Sobre Este Informe</b>	6
<b>Mensaje Del Presidente</b>	6
<b>¿Quiénes Somos?</b>	8
Principales Cifras 2024	8
Productos y Servicios Generadores de Ingresos	9
<b>Nuestra Estrategia</b>	9
Pilares Estratégicos	9
Objetivos Estratégicos	10
Promesa de Valor	10
Valores Corporativos	10
<b>Estrategia de Sostenibilidad</b>	12
Relacionamiento con Grupos de Interés	12
Análisis de Doble Materialidad	14
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	22
<b>Gobierno Corporativo</b>	23
Estructura de Gobierno	23
Ética y Transparencia	34
Cumplimiento Regulatorio	42
<b>Solidez y Rendimiento Financiero</b>	45
Entorno Macroeconómico Mundial	45
Entorno Macroeconómico Colombiano	46
Resultados del Negocio	51
Estado de Resultados	56
Gestión Estratégica	57
<b>Modo Servicio</b>	68
Servicio al Cliente	68
Canales de Atención	72
Inclusión y Educación Financiera	74
<b>Innovación y Transformación Digital</b>	77
Innovación	77
Operaciones	78

<b>Gestión Integral del Riesgo</b>	80
Riesgo de Crédito	80
Riesgo Operacional	82
Continuidad del Negocio	84
Seguridad de la Información y Ciberseguridad	84
Riesgo de Liquidez	85
Riesgo de Mercado	87
Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)	87
<b>Gestión del Talento Humano</b>	90
Nuestro Talento Humano en Cifras	91
Bien-Estar	92
Licencias de Maternidad y Paternidad	94
Fortaleciendo los Conocimientos de Nuestros Colaboradores	94
Salud y Seguridad para Nuestros Colaboradores	96
Comunicaciones Internas	97
Voluntariado	97
<b>Cuidado del Entorno</b>	98
Gestión Ambiental	98
Cadena de Suministro Sostenible	101
<b>Perspectiva para 2025</b>	102
<b>Planes 2025</b>	102
<b>Anexos</b>	106
Anexo 1. Certificación del Representante Legal	106
Anexo 2. Glosario	106
Anexo 3. Índice de Contenidos Global Sustainability Report – GRI	108
Anexo 4. Índice Sustainability Accounting Standards Board – SASB	111
Anexo 5. Estados Financieros	114

## **SOBRE ESTE INFORME**

---

El informe detalla los resultados más importantes de la gestión de Banco Serfinanza durante el año 2024, abarcando desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre. Con este documento, cumplimos con los requerimientos de las Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto a la divulgación de información por parte del Emisor.

En la última sección, presentamos el índice de contenidos GRI (Global Reporting Initiative), que incluye los indicadores económicos, ambientales y sociales. También incorporamos el índice de indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

Nos resulta crucial conocer las opiniones y dudas de nuestros grupos de interés sobre la información contenida en este informe. Si tienen algún comentario o inquietud, por favor, contactarnos a través del correo electrónico [sostenibilidad@bancoserfinanza.com](mailto:sostenibilidad@bancoserfinanza.com)

## **MENSAJE DEL PRESIDENTE**

---

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés.

Me complace compartir el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, un año en el que

reafirmamos nuestra solidez financiera, impulsamos la transformación digital y fortalecimos nuestro compromiso con la sostenibilidad.

El 2024 fue un año desafiante, donde nos enfrentamos a un entorno macroeconómico complejo, caracterizado por una desaceleración económica, una inflación persistente y tasas de interés elevadas. Sin embargo, en el banco logramos mantener nuestra solidez financiera y una prudente gestión del riesgo, lo que nos permitió ratificar nuestras calificaciones AAA y BRC1+, reflejo de nuestra estabilidad y estrategia de largo plazo.

Este año continuamos con nuestra estrategia de consolidación en el sistema financiero. Nuestro compromiso con la inclusión financiera se vio reflejado en el crecimiento de crédito con enfoque en el sector agropecuario, el crecimiento de la línea de libranzas para pensionados, la ampliación de la oferta de tarjetas a través de alianzas y la evolución de nuestras soluciones digitales.

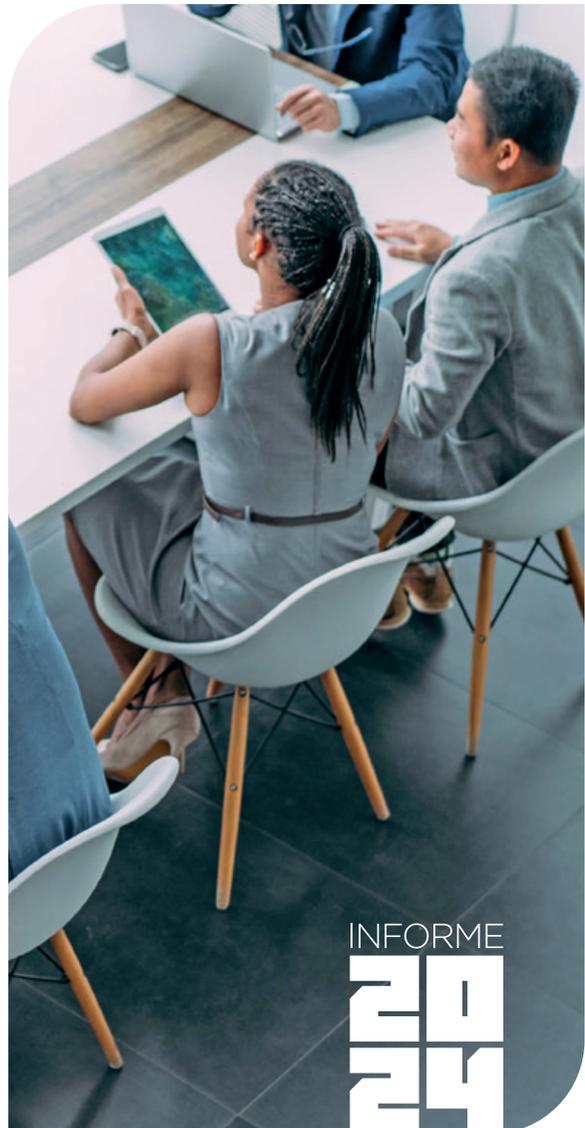
Uno de los grandes hitos del año fue la consolidación del Centro de Soluciones, el cual fue reconocido con el premio Oro en Innovación por Fintech Américas, pues transformó la gestión de cobranzas mediante herramientas personalizadas para cuidar la salud financiera de nuestros clientes.

Nuestro enfoque en sostenibilidad sigue siendo un pilar estratégico, por lo que durante el año reforzamos nuestro programa de educación financiera para acompañar a los clientes en la gestión adecuada y segura de sus productos.

El camino que hemos recorrido nos motiva a seguir innovando y evolucionando para nuestros clientes y responder a las nuevas dinámicas del sector alineados a sus necesidades. Agradezco a nuestros accionistas por su confianza, a nuestros clientes por su preferencia, a cada uno de nuestros colaboradores por su dedicación y compromiso. Seguimos trabajando juntos por hacer de Banco Serfinanza una Entidad más fuerte, cercana e innovadora.



*Cordialmente,*  
*Gian Piero Celia Martínez Aparicio*  
*Presidente de Banco Serfinanza*



# 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una compañía con una trayectoria de más de 47 años de operación en el sistema financiero colombiano, que, a lo largo de estos años, ha crecido y evolucionado de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes y a las exigencias del mercado, para brindar un servicio fácil acceso, confiable, competitivo, caracterizado por una cultura corporativa de cumplimiento normativo.

La inclusión financiera es parte esencial del ADN de Banco Serfinanza. Actualmente, la

Entidad atiende el segmento Banca Personas, con un enfoque estratégico en la vinculación de la población con ingresos de hasta 2 SMMLV, utilizando como producto principal la Tarjeta Olímpica. Esta estrategia permite profundizar en la relación con los clientes, atendiendo integralmente sus necesidades y las de sus familias. Así mismo, ofrecemos un portafolio de soluciones para el segmento de Banca Empresas, dirigido a pequeñas y medianas empresas de la Región Caribe, con un enfoque especial en las empresas y proveedores del Grupo Olímpica.

## PRINCIPALES CIFRAS 2024

Contenido GRI: 2-1, 2-6, 2-7

**68**  
Oficinas y Puntos  
de Atención

**1.073**  
Empleados  
directos

**87%**  
De la alta gerencia  
son mujeres

**1.037.511**  
Clientes

**67%**  
Empleados  
mujeres

**46%**  
Proveedores  
locales

**Noveno emisor de tarjetas  
de crédito en el país**

Calificaciones de Riesgo

**AAA**  
Deuda de largo  
plazo  
**BRC S&P**

**BRC + 1**  
Deuda de corto  
plazo  
**BRC S&P**

Total Activos  
**\$2.92**  
billones

Total pasivos  
**\$2.57**  
billones

Cartera bruta  
**\$2.31**  
billones

Patrimonio  
**\$348.476**  
billones

## 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.

## NUESTRA ESTRATEGIA

En Banco Serfinanza, trabajamos para ofrecer servicios financieros que ayuden a nuestros clientes a cumplir sus sueños. Nos enorgullece ser su aliado y crear momentos agradables

y ambientes atractivos para ellos, atendiendo sus necesidades con amabilidad y entusiasmo. La Entidad se enfoca en la excelencia, mejorando continuamente sus procesos y liderazgo. Cumple sus compromisos, generando confianza y credibilidad.

Actuamos con transparencia e integridad, siendo coherente y ético. Además, fomentamos el trabajo colaborativo, combinando inteligencia colectiva y capacidades individuales, para ofrecer soluciones efectivas.

## PILARES ESTRATÉGICOS

En Serfinanza satisfacemos las necesidades de los clientes y mercados, mejoramos la eficiencia de procesos y tecnología, y fortalecemos la cultura organizacional y competencias del personal, para así posicionarnos como líderes del mercado en la región Caribe y expandir nuestra presencia a nivel nacional. Ofrecemos soluciones financieras que promueven la inclusión financiera, proporcionando una experiencia omnicanal que facilita la vida y los proyectos de nuestros clientes.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### 1. PERSPECTIVA FINANCIERA

Crear valor para los accionistas y lograr crecimiento económico y financiero.



### 2. PERSPECTIVA CLIENTES Y MERCADO

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y requerimientos de los mercados objetivo.



### 3. 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.



### 4. PERSPECTIVA APRENDIZAJES Y CRECIMIENTO

Mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del personal para crear valor para el Banco.

## PROMESA DE VALOR

Banco Serfinanza genera valor a sus clientes a través del desarrollo de una oferta integral, que se ajusta a las necesidades de cada segmento que atendemos, ya sea Banca Empresas o Banca Personas, fácil de acceder y usar, ágil, amigable y confiable para generar una buena experiencia, siempre.

## VALORES CORPORATIVOS

En Serfinanza, tenemos cinco valores corporativos que guían nuestras acciones. Estos principios están profundamente arraigados en nuestra cultura organizacional y se manifiestan en las interacciones con los grupos de interés.

Creamos momentos agradables y ambientes atractivos



Excelencia

Respeto al cliente



Transparencia e Integridad

Trabajamos colaborativamente



Para conocer más sobre los valores corporativos del Banco ingresa a <https://bancoserfinanza.com/somos-serfinanza/>

INFORME  
**20**  
**24**



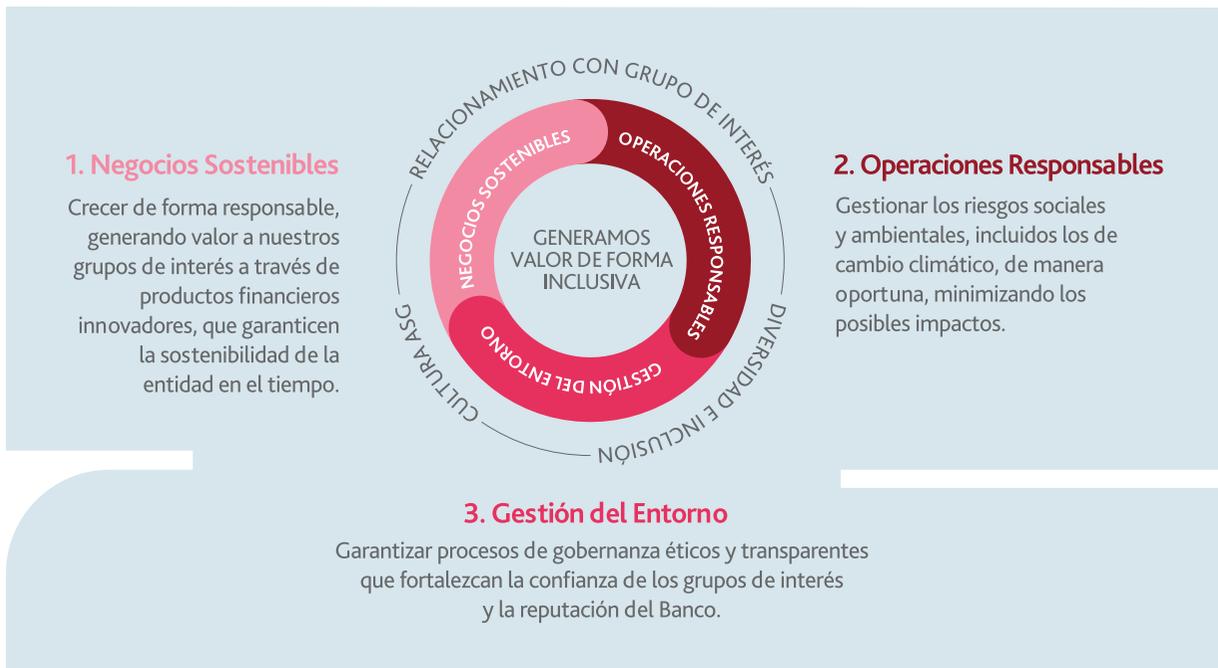
# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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

El Banco ha desarrollado una estrategia de sostenibilidad para generar valor a sus grupos de interés mediante el desarrollo económico

inclusivo, la gestión de riesgos ASG y la reducción de impactos ambientales. Consideramos la sostenibilidad como una prioridad estratégica para lograr un crecimiento económico a largo plazo, protegiendo al mismo tiempo el entorno social y ambiental e integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra gestión.

Los tres pilares que componen la estrategia son:



## RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Contenido GRI 2-29

Buscamos consolidar relaciones transparentes a través del respeto, la confianza y la co-

municación asertiva con todos aquellos que nos relacionamos. Para ello, el Banco identificó cinco grupos de interés prioritarios bajo los lineamientos de la norma AA1000AS (Assurance Standard), con los cuales tenemos los siguientes canales de comunicación:

Grupo de interés	Canales de comunicación
 <p><b>Accionistas, Inversionistas y Junta Directiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones ordinarias y extraordinarias (virtuales y presenciales)</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Atención presencial</li> <li>• Atención telefónica</li> </ul>
 <p><b>Gobierno y reguladores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos y comunicados</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Atención presencial</li> <li>• Atención telefónica</li> </ul>
 <p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Servicio al cliente</li> <li>• Agencias o puntos de atención</li> <li>• Página web</li> <li>• Canal de información Banco Serfinanza</li> <li>• App Banco Serfinanza</li> <li>• Atención de PQR</li> <li>• Correos electrónicos</li> </ul>
 <p><b>Empleados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones semanales a través del correo electrónico</li> <li>• Capacitación virtual y presencial</li> <li>• Live para socializar las novedades de la Entidad</li> <li>• Atención presencial</li> <li>• Atención telefónica</li> </ul>
 <p><b>Proveedores y Aliados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Reuniones presenciales o virtuales</li> <li>• Página web</li> </ul>

## ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

Contenido GRI 3-1

A lo largo de 2024, gestionamos los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza identificados en 2023, para asegurar la continuidad y el éxito de la estrategia. La gestión constante de los temas relevantes, nos permitió implementar mejoras necesarias para adaptarnos a los cambios del mercado y las expectativas de los clientes.

El análisis de materialidad adopta el concepto de “Doble Materialidad”, que evalúa tanto el impacto de los temas sociales, ambientales y climáticos en nuestra situación financiera, como el impacto de nuestras actividades en las personas y el planeta. Como resultado, el Banco priorizó nueve asuntos materiales en los cuales está enfocando sus esfuerzos.

El proceso de identificación y priorización de los asuntos materiales se realizó en cuatro fases:



## RELACIÓN DE ASUNTO MATERIAL POR PILAR ESTRATÉGICO

Contenido GRI 3-1

Los asuntos materiales están enmarcados en los pilares de la estrategia de sostenibilidad,

para abordar de manera efectiva los riesgos y oportunidades, y mejorar el desempeño de la Entidad. Adicionalmente esto permite una mejor alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las expectativas de los inversores, clientes y la sociedad en general.

## NEGOCIOS SOSTENIBLES



### 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.

### 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.

**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.

## OPERACIONES RESPONSABLES



### 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.

### 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.

## GESTIÓN DEL ENTORNO



### Gobierno corporativo, Ética y Transparencia

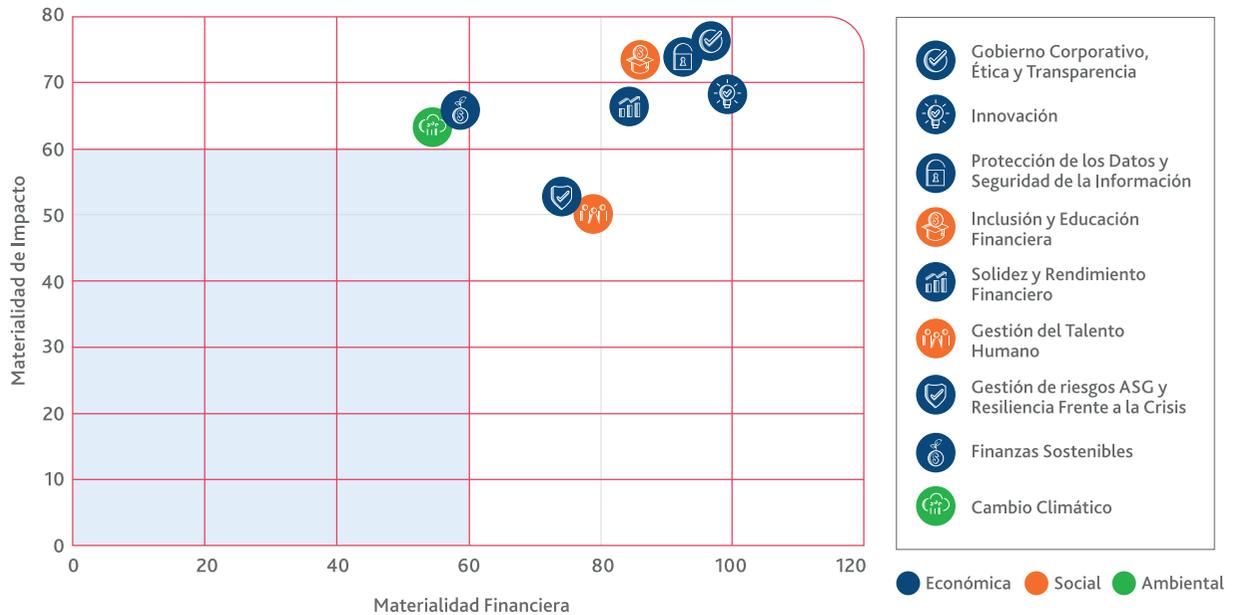
Acciones encaminadas a mantener una estructura de gobierno que garantiza el cumplimiento, la toma de decisiones informadas, transparentes e inclusivas y que promueven la integridad corporativa.

### 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.

## MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

Contenido GRI 3-2



## 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"> <li>• 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.</li> <li>• Generación del sentido de pertenencia al interior de la Entidad, gracias a la cultura de ética.</li> </ul>
	Impacto negativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

<b>Materialidad Financiera</b>	<b>Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de multas y sanciones por incumplimiento en el marco regulatorio.</li> <li>• Pérdida de la calificación de riesgo de la Entidad.</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de los procesos y productividad en las actividades gracias a la cultura de cumplimiento y claridad en los procesos de gobernanza definidos.</li> <li>• Mejoras en el rendimiento económico debido a la inclusión de factores ASG en las decisiones estratégicas.</li> </ul>

## Innovación

<b>Materialidad de impacto</b>	<b>Impacto positivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
	<b>Impacto negativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de clientes e inversionistas que buscan soluciones y productos de fácil acceso y gestión.</li> <li>• Desgaste comercial y operativo en las capacitaciones a las personas con poca adaptabilidad a las herramientas innovadoras.</li> </ul>
<b>Materialidad Financiera</b>	<b>Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de participación de mercado y/o disminución en el crecimiento por contar con herramientas digitales obsoletas y poco amigables con los clientes.</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la conectividad y rapidez en la gestión de las operaciones diarias resultado de la inclusión de herramientas tecnológicas.</li> </ul>

## Protección de los Datos y Seguridad de la Información

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

## Inclusión y Educación Financiera

Materialidad de impacto	Impacto positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la calidad de vida de nuevos clientes que tendrían acceso a un producto financiero.</li> <li>• Apoyo a las familias en la toma de decisiones consientes y estratégicas, mejorando su estabilidad y salud financiera.</li> </ul>
	Impacto negativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

<b>Materialidad Financiera</b>	<b>Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de nichos de negocio e ingresos por no contar con productos y servicios inclusivos, como las Pyme, banca de género o población vulnerable.</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte a los objetivos del país de bancarización y educación financiera a la población de bajos recursos.</li> <li>• Posicionamiento en el sector como una entidad pionera, que educa e incluye a sus partes interesadas.</li> </ul>

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

### Gestión del Talento Humano

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

### Gestión de Riesgos ASG y resiliencia frente a la crisis

Materialidad de impacto	Impacto positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
	Impacto negativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Materialidad Financiera	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdidas económicas dado a la falta de acciones de adaptación frente a eventos que generan crisis y se salen del control de la Entidad.</li> <li>• Pérdida de clientes e inversionistas que evalúan a la compañía con acciones de gestión de riesgos ASG.</li> </ul>
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención de nuevos productos y/o servicios que tienen en cuenta los riesgos ASG.</li> <li>• Solidez financiera en tiempos de crisis gracias a la adaptabilidad y preparación de la Entidad.</li> </ul>

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

Cambio climático		
Materialidad de impacto	Impacto positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
	Impacto negativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Materialidad Financiera	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición de la cartera a los riesgos físicos y de transición del cambio climático, generando pérdidas económicas por el impago de créditos.</li> </ul>
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracción de nuevos clientes e inversionistas que buscan generar relaciones comerciales con entidades que tienen programas de transición energética y la economía circular.</li> </ul>

## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados en la estrategia es un pilar fundamental del compromiso que tenemos con la sostenibilidad. Alinear nuestras operaciones con los ODS no solo refuer-

za nuestra responsabilidad social y ambiental, sino que también nos permite identificar oportunidades de innovación y crecimiento sostenible.

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



- **25 mil** visualizaciones de los contenidos del programa de educación financiera Cuadrando Cuentas
- **22.733** horas de formación a colaboradores
- **447** horas de formación en el Programa de Liderazgo para la Transformación Organizacional – Universidad del Norte



- **67%** de los empleados son mujeres
- **57%** de clientes son mujeres
- **55%** de las tarjetas nuevas, fueron entregadas a mujeres



- **\$2.478** millones otorgados a través del FNG para líneas con propósito de desarrollo social y emprendimiento
- **74%** de los clientes tienen ingresos hasta 2 SMMLV
- **394** nuevas contrataciones, el 62% son jóvenes menores de 30 años
- **24%** aprendices fueron contratados luego de terminar sus prácticas
- **49%** de los proveedores son locales



- **-49%** en el consumo de papel
- **-9%** en el consumo de energía
- **-6%** en el consumo de agua
- **10** ton de residuos aprovechables reciclados
- **2,5** ton de emisiones evitadas de CO<sub>2</sub>



- **Más de 8 millones** de envíos de e-cards sobre ciberseguridad a clientes.

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo en Serfinanza es un pilar fundamental en la dirección estratégica de la Entidad, permitiendo una gestión eficiente y responsable de nuestras actividades. Su objetivo principal es fortalecer la confianza y credibilidad ante nuestros grupos de interés, incluyendo accionistas, colaboradores, clientes y proveedores. Nos esforzamos en mantener prácticas empresariales que sean éticas, transparentes y alineadas con los principios de sostenibilidad, asegurando la viabilidad a largo plazo de nuestra institución.

Nuestra administración responsable conlleva beneficios significativos para nuestros accionistas, quienes pueden confiar en que los recursos financieros son gestionados con eficiencia y prudencia. Esto nos permite alcanzar rentabilidad de manera sostenible, priorizando la estabilidad y el crecimiento continuo. Para nuestros colaboradores, promovemos un ambiente laboral basado en la equidad, el respeto mutuo y la seguridad integral, asegurando el cumplimiento de todas las normativas vigentes y fomentando un entorno de inclusión y desarrollo profesional.

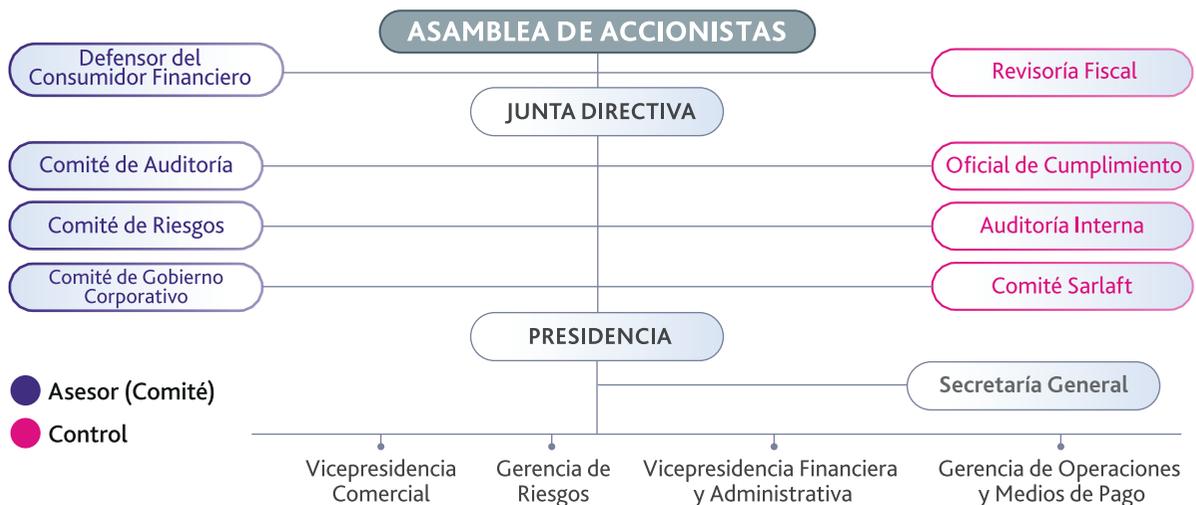
Con nuestros clientes y proveedores, nos comprometemos a establecer relaciones comerciales basadas en principios éticos y de transparencia, fomentando la confianza y la lealtad. A través de estos valores, buscamos no solo fortalecer nuestras relaciones con los grupos de interés, sino también mejorar nuestra capacidad de innovación y adaptación ante los desafíos cambiantes del mercado financiero.

### ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Contenido GRI 2-9

En nuestra búsqueda de la excelencia en el Gobierno Corporativo, seguimos las recomendaciones establecidas en el 'Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia', conocido como Código País, el cual es emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la eficiencia, realizamos reportes anuales detallados en los que informamos sobre las medidas implementadas y las mejoras continuas en nuestra gestión. Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está compuesta por diferentes órganos de decisión, cada uno con funciones específicas:



## ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el máximo órgano de toma de decisiones en Serfinanza y está conformado por todos los accionistas de la Entidad. Su función principal es definir las directrices estratégicas y aprobar decisiones clave para el desarrollo del Banco.

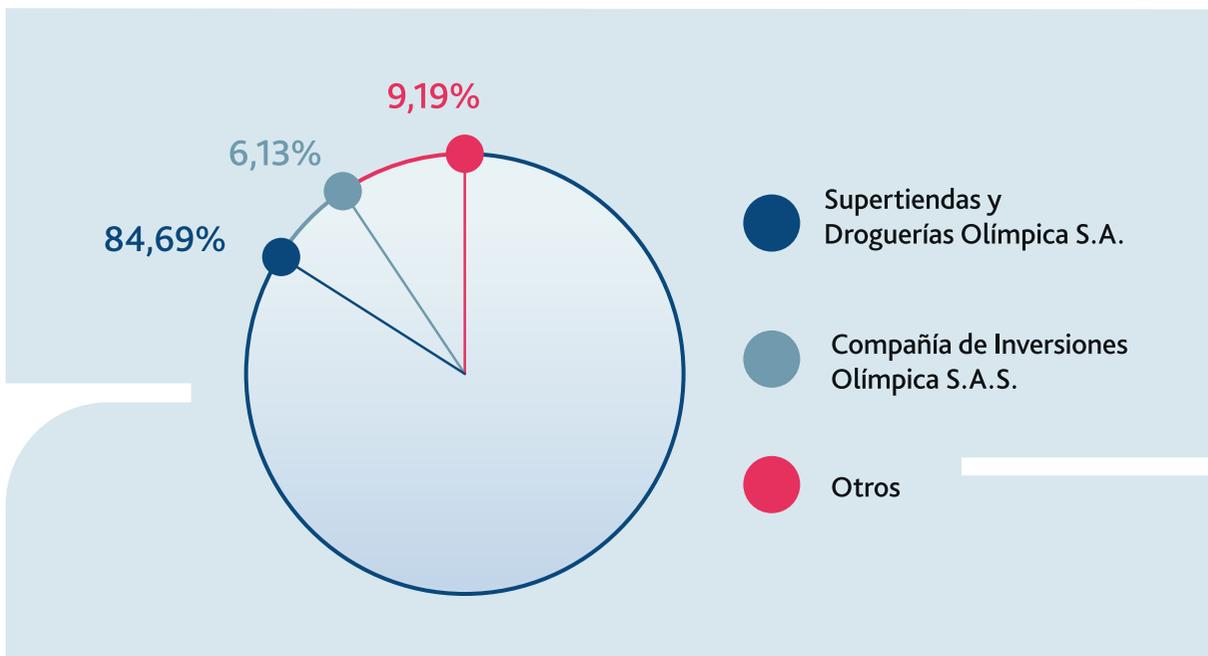
Se encarga de revisar y aprobar reformas estatutarias, así como de supervisar la integridad de los estados financieros anuales. Desempeña un papel decisivo en la definición de la política de dividendos y reservas, manteniendo la facultad exclusiva de ordenar acciones contra administradores y otros altos cargos

en caso de incumplimiento de sus funciones, incluyendo su elección y remoción. Además, la Asamblea regula la emisión de acciones y vela por el cumplimiento de los derechos de preferencia de los accionistas existentes.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE SERFINANZA

Para garantizar la transparencia en la gestión accionaria, cada año se presenta un informe detallado sobre la composición de la propiedad, permitiendo a todos los accionistas tener un conocimiento claro de su participación y derechos dentro de la institución. A continuación, se presentan los accionistas con una participación superior al 5%.

### Composición accionaria 2024



A 31 de diciembre de 2024, Banco Serfinanza había emitido y tenía en circulación 13.510.397.436

acciones ordinarias y un capital suscrito de \$135.103 millones.

## JUNTA DIRECTIVA

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

La Junta Directiva de Serfinanza, como órgano de administración, desempeña un papel central en la formulación de las políticas generales y estratégicas del Banco, así como en la supervisión de la gestión corporativa. Responsable de formular políticas genera-

les y estratégicas, y de supervisar la gestión corporativa. La Junta Directiva garantiza que todas las decisiones sean tomadas en beneficio de la sostenibilidad y el crecimiento de la Entidad.

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 2024			
Nombre	Perfil	Fecha de posesión	En representación
Jabib Char Abdala	Socio Fundador Olímpica. Ex embajador de Colombia en República Dominicana. <b>Cargos Actuales:</b> Miembro Junta Directiva Olímpica y Banco Serfinanza.	24/06/2010	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. <b>Cargos Actuales:</b> 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. <b>Cargos Actuales:</b> Presidente 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. <b>Cargo Actual:</b> 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 Serfinansa 1990-2011. <b>Cargo Actual:</b> 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. <b>Cargo Actual:</b> 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. <b>Cargo actual:</b> 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, 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/somos-serfinanza/gobierno-corporativo/>

## COMITÉS DE APOYO

La Junta Directiva del Banco se apoya en la toma de sus decisiones en los Comités de Au-

ditoría, 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.

**Comité de Auditoría:** 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 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, 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 SFC, 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 aquellos que resultan más significativos para la Entidad y a los planes de acción no implementados, en especial a los de alta y extrema criticidad.

**Comité de Gobierno Corporativo:** responsable de supervisar la implementación de po-

líticas relacionadas con la gobernanza corporativa. Es un órgano dependiente de la Junta Directiva, que le brinda apoyo en sus funciones relativas a la proposición y supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo implementadas, o por implementar, sin que ello implique una sustitución de la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la Junta Directiva. El funcionamiento del Comité de Gobierno Corporativo está regulado por el “Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo”.

**Comité de Riesgos:** monitorea los diferentes riesgos financieros y operativos a los que está expuesta la Entidad. Es el cuerpo colegiado encargado de impartir lineamientos sobre la administración de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacional, para que tales elementos se gestionen de acuerdo con el perfil de riesgo del Banco. El funcionamiento del Comité de Riesgos se rige por el “Reglamento del Comité de Riesgos”.

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.

La asistencia de los miembros de junta a las reuniones celebradas en el año fue la siguiente:

REUNIONES DE JUNTA DIRECTIVA (12 EN EL AÑO)		
NOMBRE	PORCENTAJE DE ASISTENCIA	REUNIONES ASISTIDAS
JABIB CHAR ABDALA	91,7%	11
JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA	91,7%	11
JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ	100%	12
CARLOS GUSTAVO CANO SANZ	91,7%	11
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	75%	9
MARÍA CLEMENCIA SIERRA	83,3%	10
SEBASTIÁN MONTOYA CHAR	91,7%	11

REUNIONES DEL COMITÉ DE AUDITORÍA (5 EN EL AÑO)		
NOMBRE	PORCENTAJE DE ASISTENCIA	REUNIONES ASISTIDAS
JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA	100%	5
JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ	60%	3
MARÍA CLEMENCIA SIERRA	100%	5

REUNIONES DEL COMITÉ DE RIESGO (5 EN EL AÑO)		
NOMBRE	PORCENTAJE DE ASISTENCIA	REUNIONES ASISTIDAS
JULIO ANDRÉS TORRES GARCÍA	100%	5
JOSÉ MANUEL CARBONELL GÓMEZ	80%	4
MARÍA CLEMENCIA SIERRA	100%	5

## 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.

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 esta, 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 esta 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 2024
Aprobación presupuesto
Definición y aprobación de la planeación estratégica del Banco
Seguimiento del 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 del plan estratégico de tecnología
Conoció los informes periódicos 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 normativa con impacto en el banco
Se capacitó en RTILB (riesgo de tasa de interés del libro bancario)
Seguimiento al cumplimiento de Código de Ética y Conducta
Conoció los informes del revisor fiscal
Tomó medidas para mantener una adecuada gestión de riesgo
Seguimiento a políticas de gestión humana



## 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 autoevaluación de su gestión del período an-

terior, 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.

Para el año 2025 se aprobó realizar la evaluación externa de la junta directiva y de sus comités de apoyo, por parte 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, GRI 2-20

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 esta 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 estructura de la Alta Gerencia del Banco incluye los siguientes cargos: Presidencia, Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Vicepresidencia Comercial, Secretaría General, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Auditoría, Gerencia de Operaciones y Oficial de Cumplimiento.

A continuación, se detallan las responsabilidades y el perfil profesional de cada uno de estos puestos.

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

**Funciones:** Responsable ante la Junta Directiva por los resultados y la operación del Banco, liderando la dirección estratégica y la ejecución de objetivos a 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. 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 Financiera y Administrativa*

**Funciones:** Gestiona los recursos financieros del Banco, asegurando niveles óptimos de servicio, rentabilidad, eficiencia y liderazgo en el mercado.

**Perfil:** Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla. 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:** Dirige la estrategia comercial para los segmentos Banca Personas y Banca Empresas, asegurando la rentabilidad esperada de cada canal.

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

***Nayeth Fayad María - Secretaria General***

**Funciones:** Asegura el cumplimiento del marco legal y defiende los intereses de la compañía y sus accionistas.

**Perfil:** Abogada de la Universidad del Norte de Barranquilla, con conocimientos en derecho comercial, civil, societario y financiero. Más de 25 años de experiencia en el sector financiero y comercial.

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

**Funciones:** Consolida la visión integral de riesgos del Banco y apoya el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

**Perfil:** Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla, con Maestría en Gestión de Riesgos de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, España. Más de 29 años de experiencia en el sector financiero.

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

**Funciones:** Apoya a la Alta Dirección y al Comité de Auditoría con asesoramiento técnico en control interno, gestión de riesgos y aspectos legales y financieros, para minimizar riesgos y fomentar la mejora continua.



**Perfil:** Contadora Pública de la Universidad Autónoma del Caribe, Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa, y en Finanzas. Más de 26 años de experiencia, 16 de ellos en el Banco.

**Marcela Castillo Polo - Gerente de Operaciones**

**Funciones:** Administra la gestión integral de las diferentes operaciones bancarias, incluyendo tarjetas de crédito y nuevos productos. Contribuye a los objetivos corporativos, garantizando calidad y tiempos de respuesta adecuados, y ofreciendo un servicio de excelencia al cliente.

**Perfil:** Contadora Pública de la Universidad del Atlántico, Especialista en Finanzas de la Universidad del Norte de Barranquilla. Más de 20 años de experiencia en el sector financiero y 15 años en Serfinanza.

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

**Funciones:** Garantiza el cumplimiento de procedimientos y políticas relacionadas con SARLAFT y el Código de Conducta, así como el gobierno adecuado de los datos.

**Perfil:** Administradora de Empresas de la Universidad Del Norte de Barranquilla, con conocimientos en administración de riesgos de LA/FT. Más de 15 años de experiencia 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 se realiza de manera periódica, con una frecuencia anual a través del Portal de empleados autorizado, y tiene como finalidad que el presidente retroalimente el desempeño y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Alta Gerencia, con una valoración integral que incluye también habilidades de liderazgo y de la misión del rol. Todos los empleados son evaluados y hay unas anotaciones para los siguientes cargos:

- La evaluación del presidente es realizada por la Junta Directiva.
- La evaluación del Gerente de Auditoría es realizada por el Comité de Auditoría.
- La evaluación del Oficial de Cumplimiento es realizada por la Junta Directiva, basada en informes trimestrales y revisiones del SARLAFT.

Posterior al proceso evaluativo, se despliegan planes de acción o formación, de acuerdo al caso y necesidad. El área de Gestión Humana se encarga de liderar la logística, así como de definir los formatos y metodologías más adecuadas, considerando las dinámicas actuales del negocio.

# INFORME 2024



▼ 91.0012

▼ 91.0012

▼ 21.0112

▼ 21.0112

35.233

▼ 91.0012

▼ 91.0012

42.311

35.233

13.3252

22.311

35.233

93.3252

▼ 11.0354

▼ 68.0054

▼ 18.0354

▼ 74.0368

8.0354

93.3252

▼ 11.0354

▼ 74.0354

▼ 57.0154

.879

## **REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS**

A través de la encuesta Código País, Serfinanza refleja su compromiso con la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo.

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 2024, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas para el año 2023, 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 2024 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 2024.

## **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 la situación financiera del Banco.

## **ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

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.

Para lograr este reto, el Banco cuenta con el Código de Ética y Conducta, el cual contempla los valores y principios corporativos, así como su significado 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.

Así mismo, el Banco durante el año 2024 realizó diferentes actualizaciones al 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 inte-

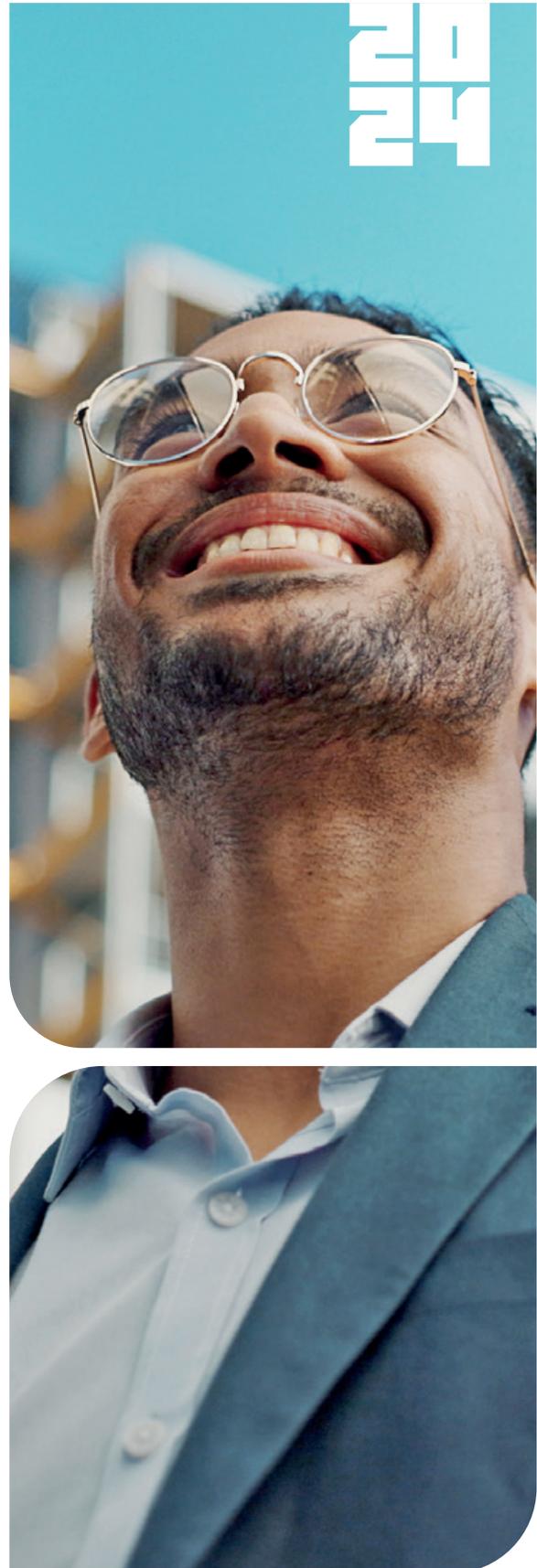
rés, al describir las normas éticas que deben guiar las decisiones, desarrollo y ejecución de las acciones por parte de los empleados del Banco.

### *Semana Ética*

El Banco realizó la Semana Ética, un espacio para fomentar la cultura ética a través del desarrollo de diversas actividades de sensibilización a los colaboradores, en donde reforzamos los valores y principios corporativos.

Dentro de las iniciativas más relevantes, se destacan:

- **Toma de oficinas comerciales en Barranquilla:** se realizaron visitas en las oficinas de la ciudad, promoviendo espacios de comunicación sobre la importancia de actuar con ética en todas las operaciones y decisiones diarias.
- **Toma de áreas en el Edificio Principal:** se efectuaron visitas a diferentes áreas del Edificio Principal, con el fin de reforzar el compromiso de los equipos de trabajo con los valores y principios éticos de la Entidad.
- **Dinámica "Ser Éticos" en oficinas a nivel nacional:** se implementó una actividad en todas las oficinas del país, incentivando la participación de los colaboradores y promoviendo la importancia de la ética como pilar fundamental en el desempeño laboral.



- **Divulgación de información a través de "Somos Serfinanza":** a lo largo de la semana se difundieron contenidos informativos en la plataforma interna del Banco, brindando acceso a material relevante sobre ética, transparencia y buenas prácticas.
- **Video sobre la Línea Ética:** se presentó un video explicativo en el que se resaltaron las características de la Línea Ética del Banco, haciendo énfasis en la confidencialidad de la información reportada y en su importancia como herramienta, para la detección y prevención de conductas que vayan en contra de nuestros valores y principios.

### **MECANISMOS DE DENUNCIAS DE IRREGULARIDADES Y PREOCUPACIONES ÉTICAS**

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

Banco Serfinanza ha creado la Línea Ética como el canal a través del cual los empleados y los diferentes grupos de interés, incluidos accionistas, clientes, proveedores y aliados, pueden reportar cualquier sospecha o infracción de las disposiciones del Código o de las políticas complementarias.

Entre las actividades que se pueden denunciar a través de la Línea Ética se encuentran: 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 determinado que la realización de las siguientes actividades puede generar

un 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 transcurrido del año 2024, a través de la Línea Ética se recibieron 14 denuncias internas, las cuales 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 comerciales inadecuadas y actuaciones que afectaron el ambiente laboral.

Además de la Línea Ética, el Banco ha implementado varias herramientas para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética y Conducta. Entre ellas se encuentran el formato de Declaración de Ética, el Comité de Ética y el Canal Ético ([sereticos@bancoserfinanza.com](mailto:sereticos@bancoserfinanza.com)). Este último también actúa como un recurso consultivo, ofreciendo a todos los colaboradores y partes interesadas la oportunidad de obtener orientación y respuestas a sus preguntas sobre comportamiento ético dentro del Banco. El canal consultivo está diseñado para fomentar un ambiente de trabajo basado en principios éticos y en el cumplimiento de las normas y políticas establecidas.

## AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2024, Auditoría Interna cumplió con la función de identificar e informar los hallazgos y recomendaciones sobre los componentes del Sistema de Control Interno de la Entidad. Las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas y aprobadas por la Junta Directiva, el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna y con base en la información preparada y suministrada por la administración de la Compañía.

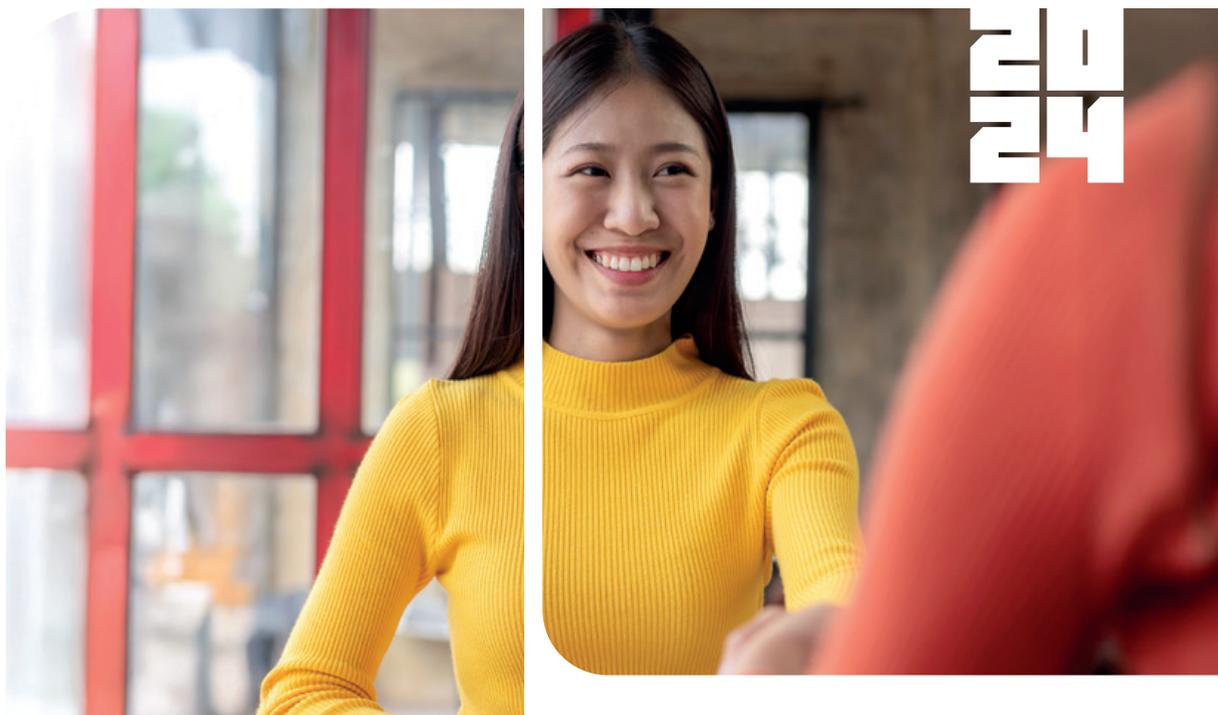
Como resultado de la ejecución del plan de trabajo establecido para el año, se identificaron 126 hallazgos, de los cuales 24 (19%) han sido calificados como de extrema importancia, 42 (33%) de alta importancia, 39 (31%) de media importancia y 21 (17%) de importancia baja, sobre los cuales la administración 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 2024, el 58% de los planes se encuentra en estado Implementado, 24% en estado No implementado y 18% 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, 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.

## **MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS**

Las operaciones que el Banco celebre con sus partes relacionadas se realizan atendiendo a



Banco *Ser*finanza

Banco *Ser*finanza

INFORME

20  
24

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 llevan 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 dispone de una estructura de Gobierno, Riesgos y Control que opera bajo el modelo de las tres líneas, con roles y responsabilidades claramente definidos. Esto asegura la definición, implementación y seguimiento de las políticas y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos del Banco. Las áreas de control y cumplimiento, mediante un monitoreo continuo, garantizan que el Sistema de Control Interno, los procedimientos de control y la divulgación de la información financiera, se realicen conforme a la normativa vigente. Para más detalles sobre los procedimientos implementados y las conclusiones sobre la razonabilidad de las cifras financieras y el Sistema de Control Interno, consulte los 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 2024, la Asamblea General de Accionistas, en su reunión del 29 de marzo de 2023, aprobó honorarios del Revisor Fiscal por valor total de \$375.344.793 más IVA, que representa un incremento del IPC, más un valor adicional por revisión de NIIF de \$20.000.000. 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 son 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 administrados.

## **CUMPLIMIENTO REGULATORIO**

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 garan-

tizar 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, Ca-

pítulo 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 2024, la Entidad no restringió la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores y contratistas.

De otra parte, se manifiesta 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 es-

tos 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 2024, 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.

## 1. SOLIDEZ Y RENDIMIENTO FINANCIERO

### ENTORNO MACROECONÓMICO MUNDIAL

2024 fue un año de crecimiento moderado y desafíos económicos globales, con tensiones comerciales y políticas monetarias restrictivas que afectaron tanto a economías avanzadas como en desarrollo.



La atención estuvo centrada en el comportamiento de la inflación, fundamentalmente en la de EE.UU., lo cual continuó siendo un desafío en muchas economías. Esto llevó a que los bancos centrales mantuvieran tasas de interés elevadas durante períodos prolongados, con el objetivo de mantener un mayor crecimiento y control sobre posibles rebrotes inflacionarios.

Las expectativas generadas en torno a la reducción de la inflación en el mundo entero y en especial en EE.UU., llevaron a una desconfianza en relación con la fortaleza del dólar a nivel mundial, lo que incidió en la corrección del precio de la moneda norteamericana. Lo anterior, producto de una reducción de las tasas de negociación de los bonos del tesoro americano, particularmente durante el último trimestre, cuando se consolidó el inicio de reducción de tasas de interés.

En Latinoamérica en general, se vio una menor velocidad de la reducción de las tasas de interés, debido a la disparidad de algunas economías.

## **ENTORNO MACROECONÓMICO COLOMBIANO**

El desempeño económico de 2024 estuvo impactado por el debate de algunas reformas presentadas por el gobierno al congreso. El posible incumplimiento de la regla fiscal, el bajo recaudo de impuestos y el bajo nivel de

ejecución del presupuesto, generaron un escenario de alta volatilidad. A pesar de esto, la economía colombiana continuó con la tendencia de recuperación que inició a finales de 2023. A cierre de 2024 alcanzó una tasa de incremento de 1,7%, más del doble de 2023 cuando tuvo un crecimiento de tan solo 0,6%.

El crecimiento económico observado en 2024 ha estado asociado con la progresiva recuperación del consumo de los hogares, principalmente en su componente de bienes no durables, así como con la expansión de la inversión favorecida por el buen desempeño de las obras civiles, lo cual ha impulsado la demanda.

El Banco de la República continuó realizando recortes en la tasa de política monetaria, que en este ciclo bajista alcanzaron 375 puntos básicos, hecho que fue posible gracias a la disminución de las presiones alcistas sobre los precios y que la inflación se ubicara en 5,20% al cierre del año. La cautela ha prevalecido, con reducciones de tasas más lentas de lo esperado debido al alto efecto inercial de la inflación y a la incertidumbre tanto local como externa.

Contrario al 2023, cuando el peso colombiano se revaluó en un 20,54%, en 2024 se dio el fenómeno contrario de devaluación del 13,32% en donde el COP perdió \$587,10 de poder adquisitivo frente al dólar estadounidense. La Tasa Representativa del Mercado inició el año en \$3.822,05 con una constante volatilidad al alza que la llevaron a finalizar en \$4.401,98 al cierre de 2024.

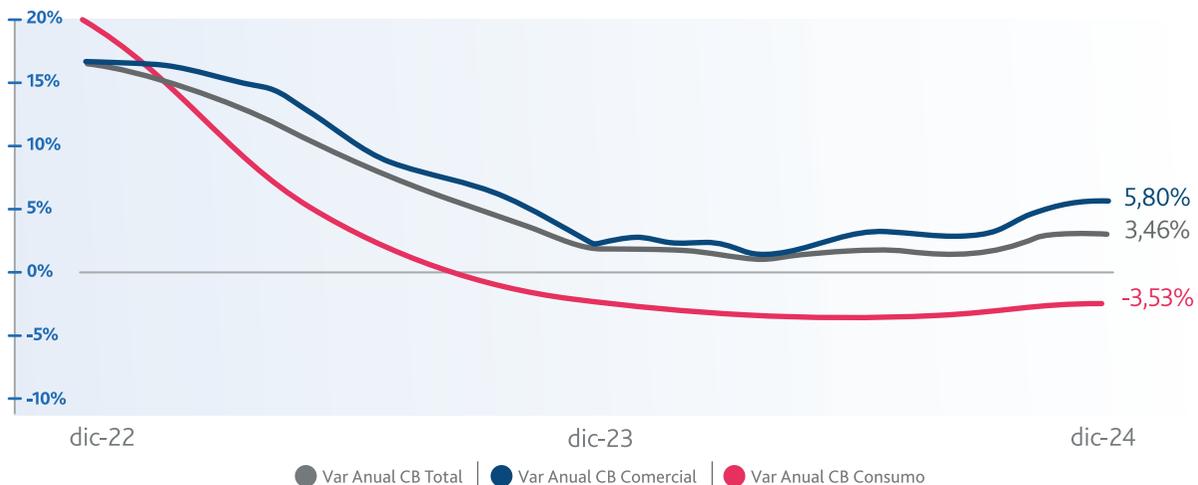
## ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS EN COLOMBIA

Con corte a diciembre 2024 los activos de los bancos alcanzaron un valor de \$998.27 billones, con un crecimiento anual del 4,01%.

La cartera bruta de los bancos a corte diciembre de 2024 registró un saldo de \$677.71 billones, presentando un incremento con respecto

a diciembre 2023 del 3,46%. Por modalidad, la cartera de consumo alcanzó un saldo de \$189.08 billones presentando una disminución anual del -3,53%; por su parte, la cartera comercial alcanzó un saldo de \$357.80 billones con un aumento del 5,80%. Las carteras de microcréditos y vivienda presentaron un aumento del 9,10% y 8,09%, cerrando a diciembre 2024 con un saldo de \$19.52 billones y \$111.30 billones, respectivamente.

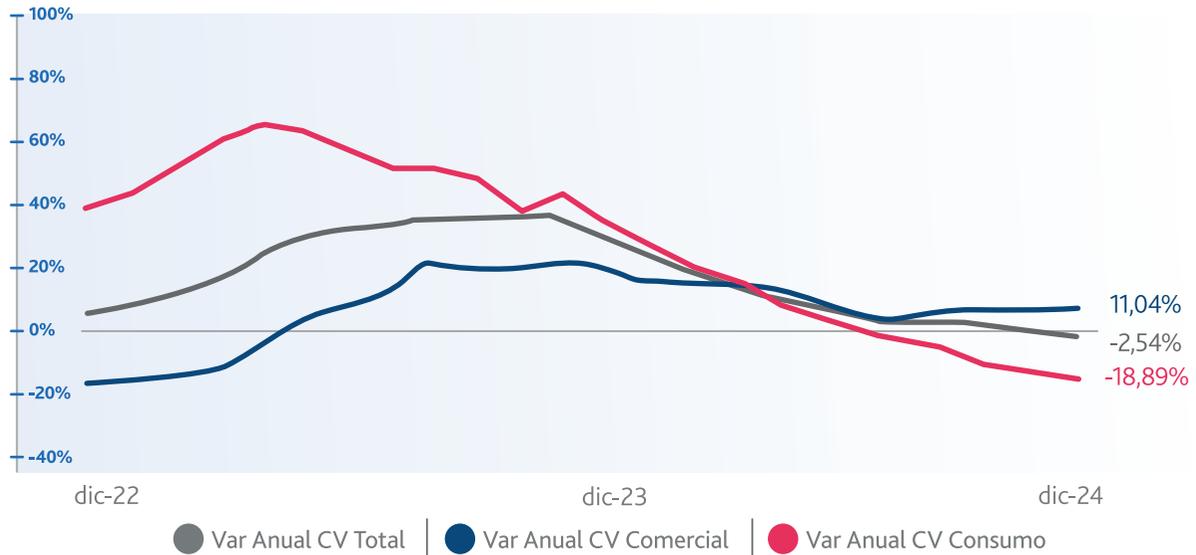
### Variación anual cartera bruta Banco Serfinanza



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 53%, seguido por la cartera de consumo con un 28%. Entre tanto, la cartera de vivienda se ubica en 16% y microcrédito en 3%.

Con corte a diciembre 2024, la cartera vencida de los bancos alcanza un saldo de \$31.28 billones, con una disminución respecto a diciembre de 2023 del -2,54%. Por modalidad, la cartera vencida comercial presentó un incremento del 11,04%, mientras que la cartera vencida de consumo disminuyó -18,89%.

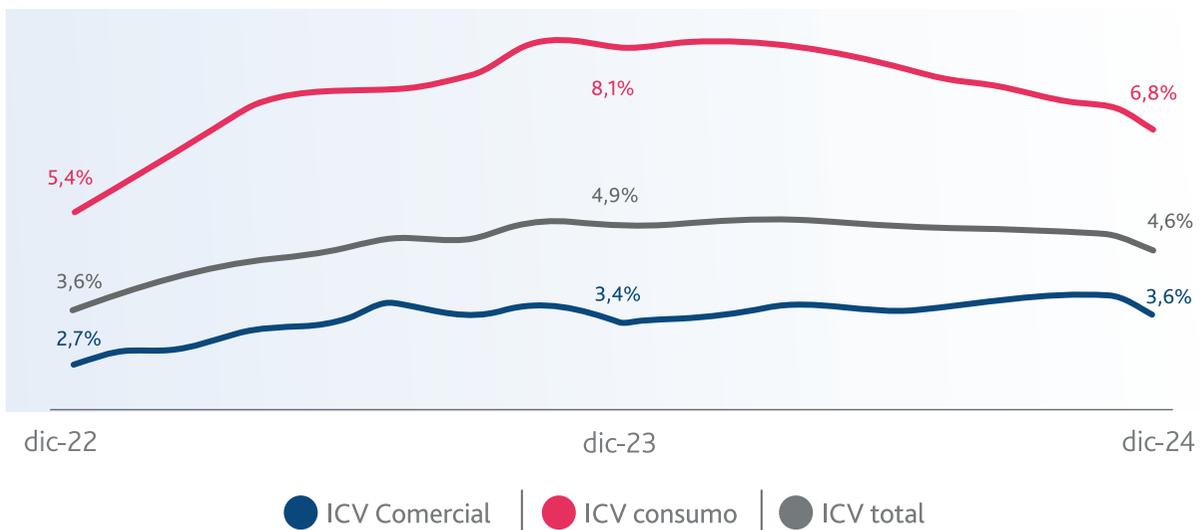
## Variación anual cartera vencida bancos



El indicador de calidad de cartera total de los bancos ha disminuido -0.3 pp, pasando de 4,9% en diciembre de 2023 a 4,6% a corte de diciembre de 2024. A su vez, el índice

de calidad de cartera comercial aumentó de 3,4% a 3,6%. El índice de calidad de cartera de consumo mejoró al pasar de 8,1% a 6,8%.

## Evolución calidad de cartera bancos



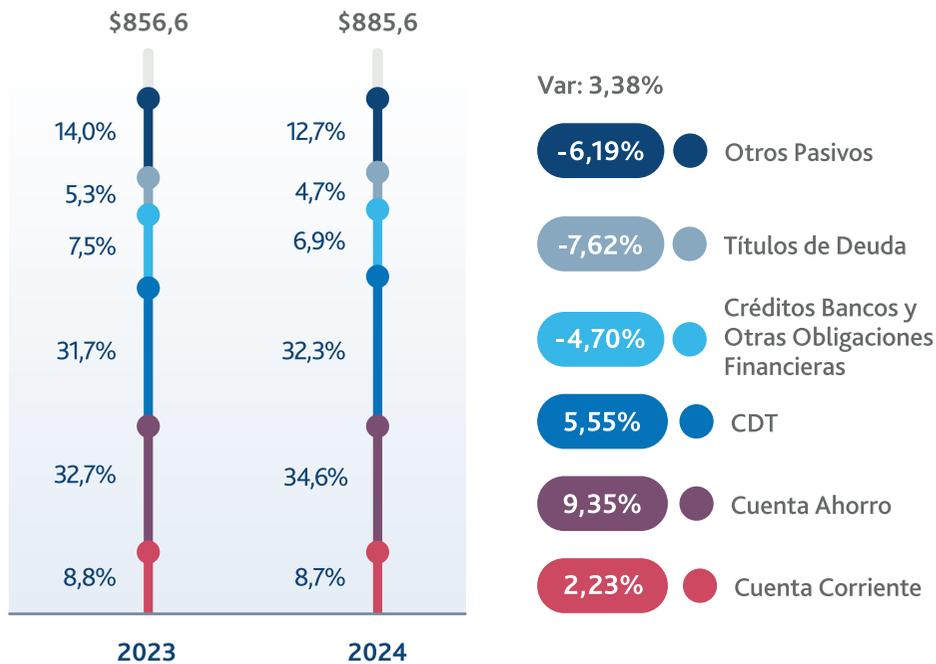
A diciembre de 2024, las provisiones totales de los bancos registran un saldo de \$40.39 billones, obteniendo un indicador, de cobertura total por vencimiento del 129,13%. Los indicadores de cobertura de cartera, comercial, y de consumo se ubicaron en 134,8% y 139,27%, respectivamente.

Por otra parte, los pasivos de los bancos se ubicaron en \$885.56 billones a diciembre de 2024, con un incremento anual del 3,38%. Los principales pasivos presentaron las siguientes variaciones: depósitos de ahorro aumentaron 9,35%, los CDT aumentaron

5,55%, y las cuentas corrientes aumentaron 2,23%. En contraste, los Títulos de deuda, Créditos de banco y otras obligaciones financieras, registraron disminuciones del -7,62% y -4,70%, respectivamente.

Respecto a la composición de los pasivos a diciembre de 2024, los CDT y las cuentas de ahorro aumentan su participación hasta 32,5% y 34,6%, respectivamente. Mientras tanto los créditos de Bancos y otras obligaciones disminuyen su participación, al pasar de 7,5% en 2023 a 6,9% en 2024.

### Composición pasivos (billones de pesos)



A diciembre de 2024, en un entorno de bajo crecimiento económico y la persistencia de las altas tasas de interés en la economía, los bancos obtuvieron utilidades acumuladas por \$8.33 billones con un aumento respecto

al mismo período 2023 del 2,4%. Este resultado se explica por el incremento de las utilidades de las principales cuatro entidades, que suman el 98% de las utilidades netas del conjunto de bancos.



## 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 de 2024 se ubicó en 17% superior al mínimo de 10,5%, mientras el IRL a 30 días de los bancos con corte diciembre de 2024 se encuentra en 183,83%, por encima del mínimo del 100%.

En cuanto al CFEN, a noviembre de 2024 para las entidades del grupo 1 (bancos con activos superior al 2% del total de activos de los bancos) se ubica en 114,6% y para las entidades del grupo 2 en 127,6%, cumpliendo con el mínimo del 80%, demostrando la estabilidad del fondeo de largo plazo.

## RESULTADOS DEL NEGOCIO

### GESTIÓN FINANCIERA PRINCIPALES CIFRAS

BALANCE	2024	2023	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
<b>Activos</b>	<b>2.927.873</b>	<b>3.085.489</b>	<b>-157.616</b>	<b>-5,1%</b>
Disponible	388.955	513.661	-124.706	-24,3%
Inversiones	96.365	76.927	19.437	25,3%
Cartera Neta	2.130.698	2.191.249	-60.550	-2,8%
Otros Activos	311.855	303.652	8.202	2,7%
<b>Pasivos</b>	<b>2.579.396</b>	<b>2.739.116</b>	<b>-159.720</b>	<b>-5,8%</b>
CDT	2.025.595	1.960.541	65.054	3,3%
Depósitos de Ahorro	184.250	229.837	-45.587	-19,8%
Cuenta Corriente	22.142	30.509	-8.367	-27,4%
Redescuento	100.446	124.832	-24.385	-19,5%
Bonos	169.536	315.712	-146.176	-46,3%
Otros pasivos	77.428	77.686	-259	-0,3%
<b>Patrimonio</b>	<b>348.476</b>	<b>346.373</b>	<b>2.104</b>	<b>0,6%</b>

\*Cifras en millones de pesos



**Utilidad**  
\$2.104 Millones



**ROA:**  
0,07%



**ROE**  
0,60%



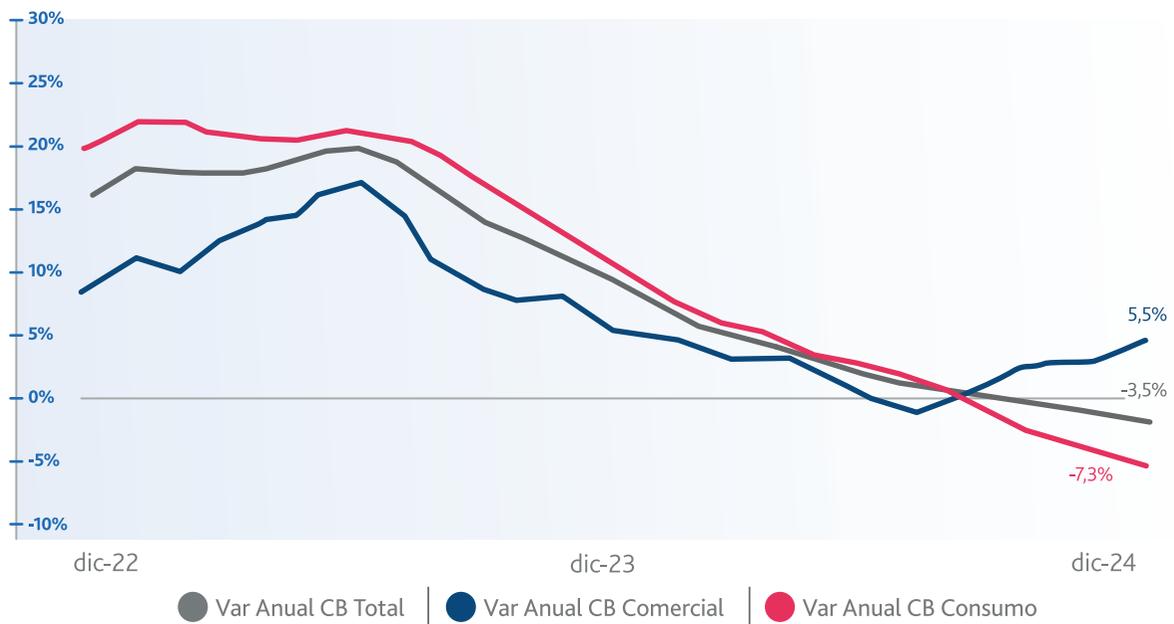
**Solvencia**  
15,72%

## ACTIVOS

Al cierre del 2024 Banco Serfinanza obtuvo una disminución de sus activos del -5,1% frente al año anterior, alcanzando un saldo de \$2.92 billones, comportamiento explicado por el decrecimiento de la cartera de créditos y la disminución en el disponible.

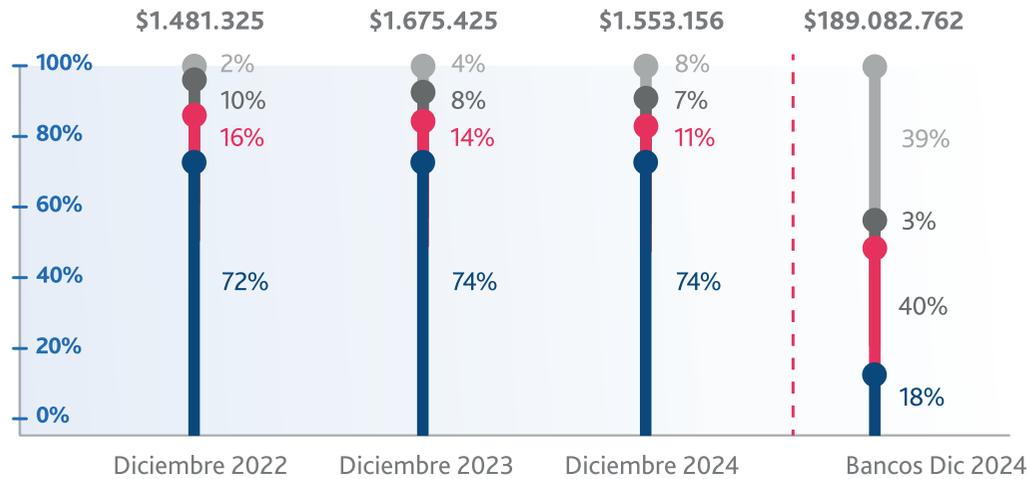
La cartera bruta total a diciembre de 2024 registró un saldo de \$2.31 billones, con una disminución anual del -3,45%, y una composición conformada en un 67% por cartera de consumo y un 33% por cartera comercial.

### Variación anual cartera bruta Banco Serfinanza



La cartera bruta de consumo alcanzó un saldo de \$1.55 billones, presentando una disminución anual del -7,3%.

## Evolución composición cartera consumo (\$MM)

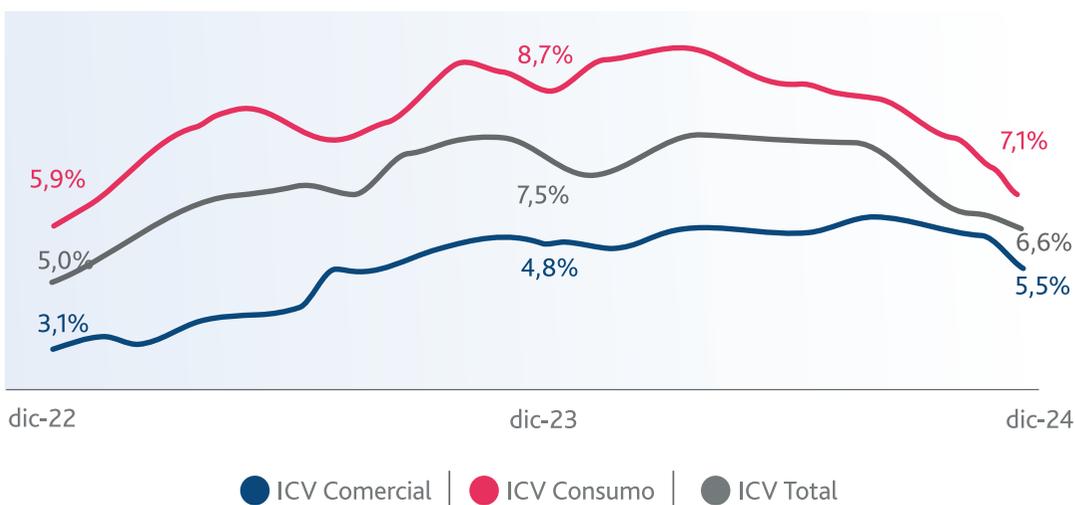


● Tarjeta de Crédito | 
 ● Libre inversión y otros | 
 ● Rotativo | 
 ● Libranza

La cartera comercial obtuvo un saldo de cartera por \$759.368 millones con un aumento respecto al cierre del año anterior del 5,5%, principalmente en los segmentos de mediana y pequeña empresa, en la línea de cartera ordinaria.

Al cierre de 2024, el indicador de calidad de cartera total presenta una mejora producto de mejores niveles de rodamientos de cartera, que se han reflejado en la disminución de la cartera vencida.

## Evolución calidad de cartera Banco Serfinanza



● ICV Comercial | 
 ● ICV Consumo | 
 ● ICV Total

El Indicador de Calidad de Cartera por Vencimiento (cartera vencida / cartera bruta) pasó de 7,5% en diciembre de 2023 a 6,6% en diciembre de 2024.

El indicador de calidad de cartera de consumo pasó de 8,7 % en diciembre de 2023 a 7,1% en diciembre de 2024 similar al indicador de los bancos que se encuentra en 7,2% a corte noviembre de 2024, principalmente por la composición de la cartera de consumo de Banco Serfinanza, enfocada en el segmento de tarjeta de crédito.

El indicador de calidad de cartera comercial pasó de 4,8% en diciembre de 2023 a 5,5% en diciembre de 2024, en línea con el deterioro presentado en la capacidad de pago de las empresas, en medio de una lenta recuperación económica.

Con corte a diciembre de 2024, Banco Serfinanza registró un saldo de provisiones de capital por valor de \$182.085 millones.

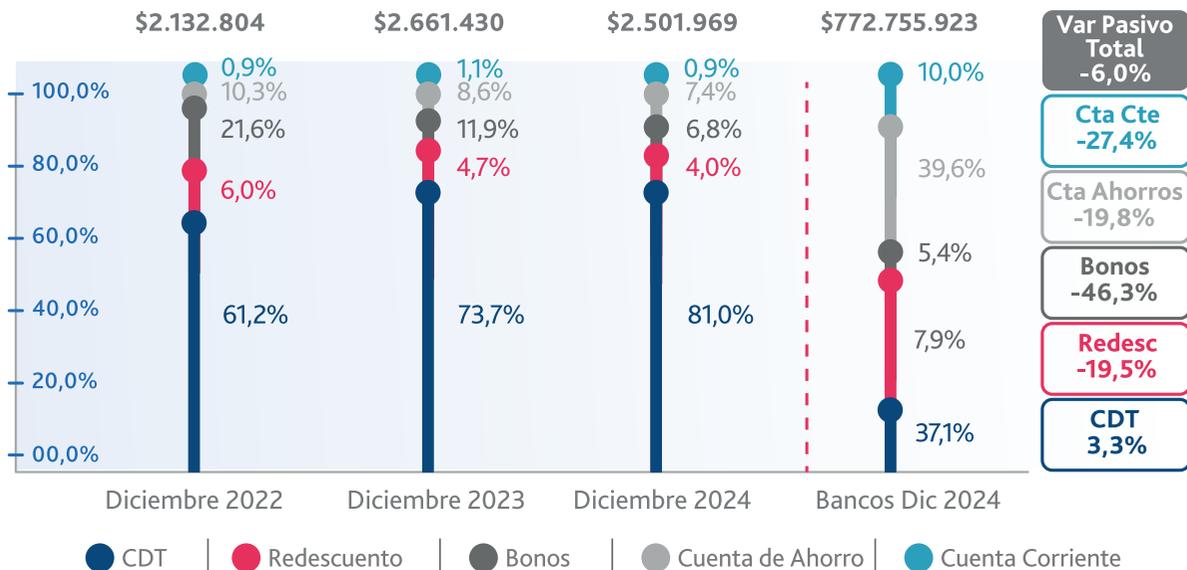
Teniendo en cuenta lo anterior, el Indicador de Cobertura de Cartera por Vencimiento (saldo provisiones / cartera vencida) se ubica en 118,99% en diciembre de 2024, mostrando una capacidad adecuada para absorber escenarios de estrés en la calidad de cartera.

Por modalidad, el indicador de cobertura de consumo es de 131,8% y el indicador de cobertura por vencimiento comercial es de 85,72%, en línea con la desacumulación de provisiones contracíclicas durante el primer trimestre de 2024.

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 de 2024 cerró por valor de \$328.005 millones, presentando disminución de -\$101.293 millones, un -23,6% respecto al cierre del año anterior, principalmente por la disminución en los pasivos.

## PASIVOS Y PATRIMONIO

### Evolución composición del pasivo (\$MM)



Con corte a diciembre de 2024, los pasivos totales del Banco Serfinanza alcanzan un saldo de \$2.57 billones con un decrecimiento anual del -5,8%, explicado por la reducción de la cartera y el vencimiento de bonos.

Las captaciones por medio de Cuenta de Ahorro con corte a diciembre de 2024 alcanzaron un saldo de \$184.250 millones, con un decrecimiento anual del -19,8%.

Del total de los pasivos, las captaciones de CDT representan el 81,0%, los bonos un 6,8%, las cuentas de ahorro un 7,4% y los créditos de redescuento el 4,0%.

## EMISIONES VIGENTES

Al cierre de 2024, los títulos valores emitidos y en circulación presentan un saldo en libros de \$2.14 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 de 2024, las captaciones de CDT alcanzan un saldo capital de \$1.97 billones con un incremento anual del 4,1%, manteniendo una alta participación de inversionistas minoristas, donde las personas naturales representan el 95%.

Por su parte, al cierre de diciembre de 2024 el saldo de los bonos en circulación es de \$169.146 millones.

Al cierre de diciembre de 2024, la siguiente es la composición del saldo en circulación de las diferentes especies de títulos emitidos:

TIPO DE TASA	CDT	BONOS	TOTAL
<b>FIJA</b>	1.857.027	119.146	1.976.173
<b>IBR</b>	98.880	50.000	148.880
<b>IPC</b>	17.000	-	17.000
<b>Total general</b>	<b>1.972.907</b>	<b>169.146</b>	<b>2.142.053</b>

EMISIÓN DE BONOS						
EMISIÓN	FECHA EMISIÓN	FECHA VENCIMIENTO	SERIE	SALDO ACTUAL (\$MM)	% PART	TASA
PROGRAMA	19 - FEB - 20	19 - FEB - 25	SERIE A5 - TASA FIJA A 5 AÑOS	72.646	43%	FIJA
	19 - FEB - 20	19 - FEB - 27	SERIE A7 - TASA FIJA A 7 AÑOS	46.500	27%	FIJA
	20 - NOV - 23	20-NOV-33	BONO HÍBRIDO - IBR A 10 AÑOS	50.000	30%	IBR+4,0%
	<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>169.146</b>	<b>100%</b>

El Patrimonio del Banco Serfinanza a diciembre de 2024 ascendió a \$348.476 millones, con un incremento respecto al año anterior del 0,61%.

Al cierre de 2024, el indicador de solvencia total de Banco Serfinanza se ubica en 15,72%, por encima del mínimo establecido

del 10,5%, considerando el colchón de conservación de capital. El incremento responde a la emisión de bonos híbridos por \$25.000 millones en junio de 2024, la caída de la cartera bruta y a una política conservadora de distribución de dividendos, demostrando el respaldo de nuestro principal accionista Supermercados y Droguerías Olímpica.

## Solvencia



## ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	2024	2023	VARIACIÓN	% VARIACIÓN
INGRESOS OPERACIONALES	756.220	818.111	-61.891	-7,6%
GASTOS OPERACIONALES	304.718	319.540	-14.822	-4,6%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	451.502	498.571	-47.069	-9,4%
% MFB	59,7%	60,9%		
GASTOS ADMINISTRATIVOS	158.273	168.348	-10.075	-6,0%
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6.384	8.556	-2.173	-25,4%
INGRESOS NO OPERACIONALES	80.200	60.084	20.116	33,5%
UTILIDAD ANTES PROVISIONES	367.045	381.750	-14.705	-3,9%
PROVISIONES	361.413	368.209	-6.796	-1,8%
IMPUESTO DE RENTA	3.528	6.995	-3.467	-49,6%
UTILIDAD	2.104	6.546	-4.443	-67,9%

\*Cifras en millones de pesos

Las utilidades acumuladas del Banco Serfinanza en el año 2024 fueron \$2.104 millones con una disminución anual de -\$4.443 millones un -67,9%.

Las principales variaciones del Estado de Resultados provienen de los siguientes aspectos:

- Disminución anual de los Ingresos Operacionales de -\$61.891 millones un -7,57% alcanzando un valor de \$756.220 millones, generado principalmente por:
  1. Disminución de los ingresos por intereses, por -\$66.222 millones un -11,72% por la reducción en las tasas de interés.
  2. Incremento en los otros ingresos operacionales por valor de \$4.330 millones un 1,7%.
- Disminución anual en los gastos operacionales a diciembre de 2024 del -4,6%, alcanzando un valor de \$304.718 millones, por disminución en las tasas de los pasivos.
- El Margen Financiero Bruto alcanza un total de \$451.502 millones un 59,7% de los ingresos totales, presentando una disminución de -1.2pp respecto a diciembre de 2023, cuando era de 60,9% de los ingresos debido a la disminución de los ingresos operacionales, superior al presentado en los gastos operacionales directos.
- Disminución en los gastos administrativos por -\$10.075 millones un -6,0%, especialmente en los gastos relacionados con la operación de tarjetas de crédito y gastos de mercadeo.
- Aumento en los ingresos no operacionales por \$23.228 millones un 36,5%, prin-

cipalmente por recuperaciones y venta de cartera castigada.

- Disminución en el gasto de provisiones de cartera por -\$6.796 millones un -1,8%, con respecto al año anterior, producto de la mejora en el nivel de rodamientos de cartera durante el segundo semestre de 2024 y la desacumulación de provisiones contracíclicas en el primer trimestre de 2024.

Los indicadores de gasto de personal sobre margen financiero bruto y gastos administrativos sobre margen financiero bruto, se ubicaron en el 13,1% y en 35,1% al cierre del 2024 respectivamente, los cuales son inferiores al promedio de los bancos que al corte de noviembre de 2024 fueron de 19,2% y 45,4%, en cada caso. La rentabilidad del activo (ROA) y rentabilidad del patrimonio (ROE) se ubicaron 0,07% y 0,6%, respectivamente.

## GESTIÓN ESTRATÉGICA

### Contenido GRI 2-6

El año 2024 presentó desafíos significativos para el sistema financiero colombiano. La economía nacional experimentó una desaceleración notable y unas condiciones financieras estresadas por una inflación persistente y tasas de interés elevadas. En ese contexto, Banco Serfinanza implementó diferentes estrategias para mitigar esos efectos, manteniendo la solidez financiera y la gestión prudente del riesgo.

Dentro de los principales logros del año en el Banco tenemos:

1. Renovación de la calificación AAA y BRC 1+: en octubre, BRC Ratings - S&P Global ratificó la máxima calificación, reflejando nuestra solidez financiera y capacidad para cumplir con las obligaciones.
2. Ganador del Premio Oro en la categoría de Transformación Digital de los Premios a los Innovadores Financieros de Fintech Américas 2025, para el Centro de Soluciones de Pago, que redefine la gestión de cobranzas con herramientas ágiles y personalizadas.
3. Atención al cliente a través de canales ágiles: consolidamos la atención a los clientes mediante plataformas como WhatsApp, mejorando la eficiencia en mercadeo, ventas y servicio.
4. Impulso al sector agropecuario: se logró un incremento significativo en las líneas de redescuento a través de Finagro, apoyando el crecimiento del agro colombiano.
5. Crecimiento en colocación de libranzas a pensionados: ampliación de los créditos a pensionados, acompañándolos en sus proyectos y cuidando su salud financiera.
6. Ampliación Alianza con Metlife para seguros voluntarios para seguir juntos fortale-

ciendo la inclusión financiera y brindando seguridad a nuestros clientes.

7. Lanzamiento Tarjeta DGO Mastercard: una tarjeta que conecta a los clientes de DIRECTV no solo con el entretenimiento, sino que también ofrece beneficios financieros diseñados para facilitar su vida diaria.

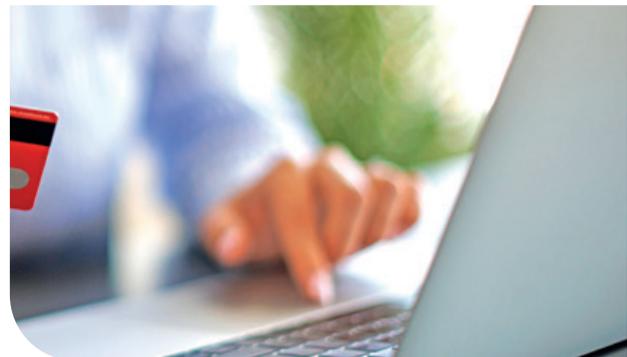
## GESTIÓN DE CARTERA

### TARJETAS DE CRÉDITO

Durante el año se fortalecieron las acciones para incrementar la facturación y la consolidación de alianzas estratégicas. A pesar de los desafíos en la colocación de tarjetas nuevas, se logró optimizar el desempeño del portafolio y maximizar el volumen de transacciones. Se colocaron 61.981 tarjetas nuevas en el año, representando un decrecimiento del 60 % frente al año anterior.

#### *Perfil sociodemográfico clientes nuevos Tarjeta Olímpica*

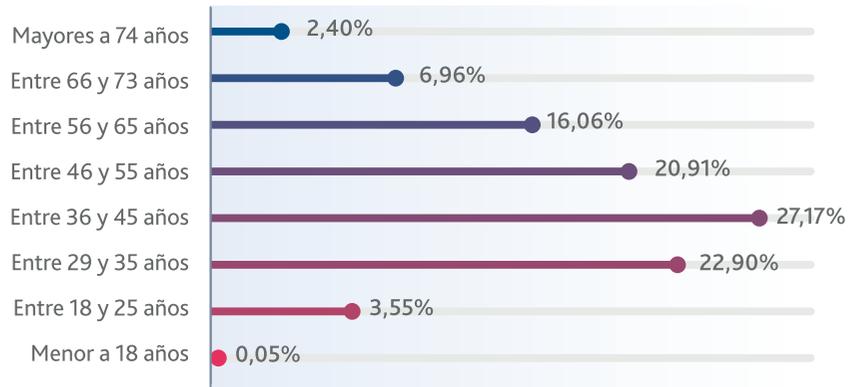
De los clientes con tarjetas de crédito nuevas que se vincularon en el año 2024, el 55% son mujeres, el 71% tiene entre 26 y 55 años, el 73% tiene ingresos hasta 2SMMLV.



## Género



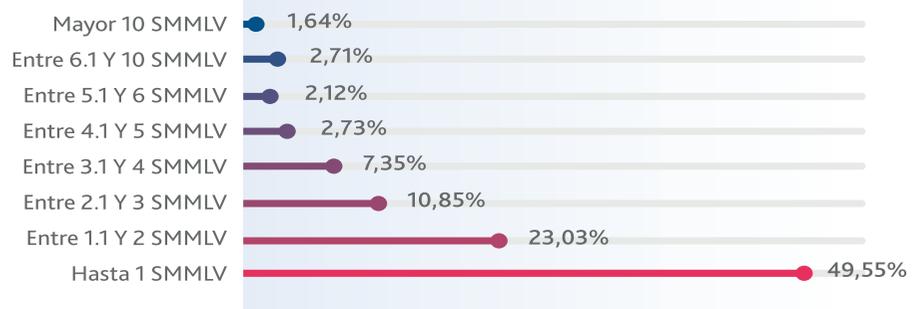
## Edad



## Ocupación



## Ingresos



A cierre de diciembre de 2024, la facturación con tarjeta de crédito alcanzó un total de \$1.84 billones. De este total, el 74% correspondió a compras y el 26% a avances.

Para el cierre del año, las compras en otros comercios diferentes a Olímpica representaron un 57% del total de la facturación. Esta participación responde a esfuerzos dirigidos a fortalecer el posicionamiento de la tarjeta como el medio de pago no solo dentro de las tiendas de Olímpica, sino también en otros sectores como comercio electrónico, viajes y entretenimiento entre los clientes. Se al-

canzó una participación de 8% de las ventas acumuladas del año con la tarjeta dentro del almacén.

A lo largo del año, se ejecutaron diversas campañas dirigidas a incentivar el uso y la fidelización de clientes. Entre las más relevantes se encuentran:

- Promociones y descuentos por temporadas: se implementaron promociones durante diferentes temporadas, como Black Friday y Navidad, logrando un cumplimiento de la meta establecida para la temporada del 142% para Black Days.

- Campañas Digitales: se implementó la pauta digital para la Tarjeta Olímpica en redes sociales, Google Display y Google Search.
- Campañas Especiales de Reactivación de Clientes “Actívate como quieras”.
- Alianzas Estratégicas con Grandes Aliados de entretenimiento, moda y restaurante, ofreciendo a los clientes beneficios exclusivos en cada categoría de comercio.

Dentro de las principales campañas para vinculación de clientes nuevos, estuvo la campaña de cero cuotas de manejo por un año a clientes seleccionados, brindándoles ventajas diferenciadas además del esquema de descuentos y promociones de la tarjeta.

Adicionalmente se desarrollaron estrategias como:

- Incentivo el uso de la billetera digital del Banco, potenciando las compras con código QR y en compras no presenciales, facilitando nuevas formas de pago para los clientes.
- Personalización en los descuentos con base en el perfil sociodemográfico y en hábitos de consumo de los clientes, especialmente diferenciando los que utilizan la tarjeta fuera de Olímpica y aquellos que solo la usan dentro de la tienda, ajustando ofertas y promociones para incentivar el uso en otros comercios.
- Aumentos de cupo a clientes para las temporadas especiales de descuentos en el año.

Lanzamiento al mercado de la Tarjeta DGO Mastercard, que combina lo mejor de las finanzas y el entretenimiento, ofreciendo a los clientes acceso a beneficios exclusivos en suscripciones de contenido, promociones especiales en eventos y experiencias diferenciadas en el ecosistema de DIRECTV.

## CARTERA DE CONSUMO

En 2024, se mantuvo el compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo económico del país, ofreciendo productos accesibles que brindan soluciones efectivas a las necesidades de los clientes, para esto, enfocamos nuestros esfuerzos en:

- Habilitación de líneas de crédito con el respaldo del Fondo Nacional de Garantías (FNG) enfocadas a proyectos productivos, desarrollo social y emprendimiento, remodelación de viviendas y educación, al igual que la línea productiva enfocada en las mujeres, con un total de \$3.665 millones desembolsados.
- Así mismo, a través del Fondo de Garantías de Antioquia (FGA), se otorgaron créditos educativos a distintos sectores de la población para apoyar su crecimiento profesional.

Para el año 2024 se realizaron desembolsos por \$84.143 millones a través de la línea de libranza, con especial énfasis en pensionados, que representó el 82% de las colocaciones. Este crecimiento fue apalancado en su gran mayoría por la compra de cartera a diferentes originadores.

Se desarrollaron varias campañas para consolidación de deudas durante el año, para mejorar el flujo de caja y reducir las obligaciones financieras de los clientes. Para los créditos rotativos se habilitó un nuevo canal a través de WhatsApp para facilitar el acceso a los recursos de manera inmediata.

En el mes de diciembre, se realizó una prueba piloto el relanzamiento del producto Credi-plazos con una experiencia 100% digital, facilitando el acceso inmediato a crédito para financiación de electrodomésticos dentro de Olímpica.

## CARTERA COMERCIAL

El segmento de empresas logró avances significativos en el portafolio y gracias a un enfoque disciplinado en la gestión comercial, la adaptación ágil a las necesidades del mercado y la cercanía con los clientes. Dentro de los principales productos nuevos encontramos:

- Lanzamiento al mercado del producto de Adquirencia, empezando a incorporar a los comercios para aceptar los pagos que se realicen con tarjeta de crédito y/o débito en venta presente, donde los comercios pueden diversificar sus medios de pago e incrementar sus ventas.
- Para apalancar la estrategia de crecimiento de cartera comercial implementamos el producto de Confirming, un producto de financiación para que las empresas gestionen el pago de sus facturas a sus proveedores antes del plazo establecido. Este producto se estructuró con los aliados que proveen las plataformas digitales

y la tecnología para gestionar la operación de esta financiación.

En materia de mantenimiento de productos y profundización del portafolio, el enfoque fue en los siguientes frentes:

- Tarjetas de Crédito Empresarial MasterCard: a cierre de diciembre de 2024, se tienen 952 tarjetas activas con un saldo de \$5.419 millones.
- Fortalecimiento de las capacitaciones a la fuerza comercial para promover los desembolsos, a través de las diferentes líneas de crédito que tienen las entidades de Redescuento Bancoldex, Findeter y Finagro, impulsando así el desarrollo social mediante el acceso a recursos financieros que permiten a diversos sectores de la población, mejorar sus oportunidades económicas y calidad de vida.
  - Finagro: 572 créditos por valor de \$175.260 millones.
  - Bancoldex: 112 créditos por valor de \$19.391 millones.
  - Findeter: 31 créditos por valor de \$12.299 millones.
- Se desembolsaron créditos con respaldo del Fondo Nacional de Garantías por \$120.473 millones.
- Se realizaron campañas de colocación para el pago de cesantías y primas.

Con respecto al canal Serfinanza Virtual Empresas, presentamos un crecimiento del 16% en la vinculación de clientes, alcanzando al cierre del 2024, 2.434 empresas transando en el portal.

### ***Cartera sostenible***

En el marco de la estrategia de sostenibilidad se definió como asunto material Finanzas Sostenibles. Para gestionar este asunto, realizamos desembolsos mediante líneas de crédito especiales de las entidades de Redescuento. En 2024 la cartera sostenible del Banco fue de \$15.147 millones, representando un 15% del total de esta cartera, de los cuales el 81% corresponde a la cartera verde y el 19% a la cartera social.

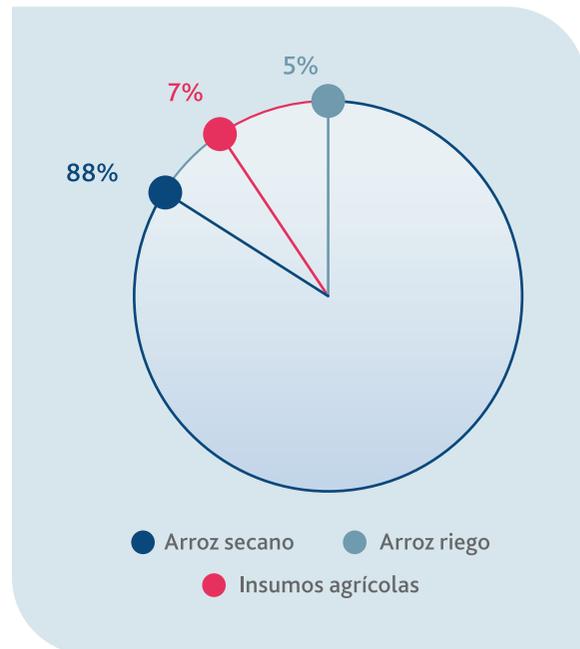
La cartera sostenible del Banco se enfoca en créditos otorgados para fomento de la eficiencia energética, la construcción de viviendas VIS y líneas para mujeres empresarias y jóvenes. Este enfoque de Finanzas Sostenibles no solo promueve inversiones responsables, sino que también genera beneficios significativos para el desarrollo del país. Nuestro objetivo es contribuir a un crecimiento económico inclusivo y equitativo, asegurando un impacto positivo a largo plazo tanto para la sociedad como para el medio ambiente.

### ***Apostando por el desarrollo de las regiones***

En 2024 apoyamos a 113 agricultores en Yopal, Casanares, a través de la financiación de créditos por \$34.084 millones de pesos, destinados a fortalecer la cadena de valor del arroz en Casanare, beneficiando a agricultores locales y promoviendo el desarrollo rural. El destino de los créditos fue la producción de arroz seco (\$30.090), arroz riego (\$2.400) y adquisición de insumos agrícolas (\$1.594).

Con este programa, buscamos garantizar la sostenibilidad de la producción arrocerá y mejorar la calidad de vida de los productores. Gracias a esta financiación, los agricultores podrán acceder a créditos en condiciones favorables, evitando así las altas tasas de interés y los trámites burocráticos que suelen enfrentar.

La colaboración con la empresa, Granos y Cereales de Colombia ha sido esencial para el éxito de esta iniciativa, permitiendo a los agricultores obtener financiamiento y asegurar la comercialización de su cosecha, eliminando la incertidumbre sobre la venta de su producto. Adicionalmente, realizamos el proyecto piloto para la financiación de insumos agrícolas, optimizando los procesos productivos y aumentando la rentabilidad de los agricultores.



*"La verdad es que este programa ha sido muy beneficioso para nosotros. Tener la disponibilidad del dinero nos permite obtener más ganancias en este negocio. Antes del apoyo de*



*Banco Serfinanza, era un desafío poder acceder a créditos con condiciones favorables. Muchas veces, los pequeños agricultores como yo no podemos salir de deudas con altas tasas de interés, lo que pone en riesgo nuestra cosecha; pero más allá del dinero, el apoyo del Banco y los participantes de la iniciativa a nivel humano fue muy gratificante”.*

Testimonio de Uriel Guayara, beneficiario del programa.

## **GESTIÓN DE CAPTACIONES**

### **CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TÉRMINO**

El saldo de CDT alcanzó la suma de \$2,02 billones con un crecimiento de \$65.054 millones respecto al año anterior, equivalente a un 3,3%. Del total de captaciones, el 69% se realiza a través de la red de oficinas con un porcentaje de renovación superior al 80%,

constituyéndose en una fuente de recursos estable para el crecimiento de la cartera.

### **CUENTAS DE AHORRO Y PLAN DE AHORRO FN-CB-240A.3**

Siendo conscientes que el ahorro y la inversión son fuente de transformación social, durante el 2024 nos enfocamos en ampliar el acceso a estos, brindando soluciones digitales y fortaleciendo la cultura de ahorro entre los clientes. Como resultado, se logró un aumento del 11% en el número de cuentas de ahorro y 14% en planes de ahorro, cerrando el año con 313.874 cuentas vigentes con un saldo de \$184.250 millones.

El depósito de bajo monto Clicuenta creció en un 56% frente al año anterior, alcanzando 26.200 depósitos, consolidándose como una solución accesible para la inclusión financiera, 100 % digital.

## BANCA SEGUROS

Para el año 2024, se continuó gestionando los seguros y asistencias con soluciones flexibles y digitales, que brindan tranquilidad y respaldo en momentos clave a los clientes y sus familias. Las principales acciones realizadas fueron:

- En alianza con Metlife se colocaron 93.915 pólizas con los productos de protección, brindando seguridad en situaciones de fallecimiento, incapacidad, enfermedades graves y accidentes.
- Pagos de siniestros por \$17.000 millones en seguros asociados a la deuda y beneficiando a más de 400 familias, con \$980 millones en seguros voluntarios.
- Habilitación de los canales digitales del banco para la oferta de protección a los clientes, logrando que el 9% la colocación de seguros y asistencias se realizara 100% digital.
- A corte de diciembre de 2024, se tienen 34.880 asistencias a través del convenio con IGS, Integral Group Solution. Adicionalmente, se cerró con una tasa de uso del 3%, con 944 servicios prestados.

## GESTIÓN DE COBRANZA

En el 2024, la gestión de cobranza del Banco enfocó sus esfuerzos en mejorar la eficiencia de los procesos de contención y recuperación de cartera, especialmente debido al impacto generado por la Ley 2300 de 2023. Trabajamos en la optimización de las estrategias de

comunicación y el relacionamiento con los clientes, ajustando los canales de contacto, la frecuencia de la gestión y los métodos de cobranza.

El principal objetivo ha sido reducir la morosidad y mitigar el impacto normativo, al tiempo que se implementan soluciones innovadoras que mejoran la experiencia del cliente y fomentan la autogestión.

Entre los resultados de la gestión de cobranza se destacan:

### 1. Centro de Soluciones de Pago

Diseñamos el Centro de Soluciones con el objetivo de crear conciencia entre los clientes sobre la importancia de mantener hábitos financieros saludables.

El Centro de Soluciones combina la inteligencia artificial con el componente humano, lo que le permite a los clientes autogestionarse para negociar sus obligaciones financieras con alternativas diseñadas a la medida, una solución que mejora la experiencia de nuestros clientes y ayuda a fortalecer su salud financiera.

Este centro facilita a los clientes el acceso a canales de autogestión como WhatsApp, páginas web, IVR interactivo y asesoría en línea. El uso de múltiples canales de comunicación, permite que podamos personalizar y facilitar una mejor relación con el cliente. De la gestión realizada a través del Centro de Soluciones, destacamos los siguientes resultados:

- **Calidad de Cartera:** el indicador de calidad de cartera de consumo experimentó una mejora significativa, pasando del 8,70% en el 2023 al 7,14%, al cierre de 2024.
- **Durante el 2024 se registraron 209.792 visitas, correspondientes a 124.514 clientes únicos.** En los últimos tres meses, la plataforma ha mantenido un promedio de 21.377 visitas mensuales.
- **Recuperación de Capital:** la recuperación de capital de los clientes que acudieron al Centro de Soluciones pasó de un 52% a un 70% al cierre de 2024.
- **Mejora en contactabilidad:** se logró un incremento de 8 puntos porcentuales en la tasa de contactabilidad, superando significativamente los métodos tradicionales.
- **Segmentación de la Base de Datos:** se optimizó la segmentación para ofrecer soluciones personalizadas a los clientes.
- **Desarrollo de Sistema de Conexión:** se diseñó un sistema para integrar las ofertas a los canales de autogestión, mejorando la accesibilidad y aceptación de los acuerdos de pago.

*El Centro de Soluciones fue seleccionado como el ganador del Premio Oro en la categoría de Transformación Digital de los Premios a los Innovadores Financieros de Fintech Américas 2025*



*“Soy Médico Pediatra, tengo varios productos con el Banco y debido a la situación económica actual que enfrenta el sector salud, tuve dificultades para mantenerme al día con mis compromisos financieros. Mi mayor preocupación era ser reportado en las centrales de riesgo y perjudicar mi vida crediticia, pero llegó la opción del Centro de Soluciones de Pago de Banco Serfinanza, donde me brindaron alternativas ajustadas a mis necesidades, con beneficios y tasas especiales para ponerme al día, mejorar mi salud financiera y lo mejor, evité ser reportado negativamente en las centrales de riesgo. Agradezco al Banco por apoyarme y tenderme la mano en tiempos difíciles”.*

Testimonio de cliente beneficiado con el Centro de Soluciones de Pago.

## **2. Optimización de la gestión de cartera a través de Modelos Analíticos Avanzados**

A través de la implementación de modelos analíticos avanzados, hemos logrado un análisis profundo y detallado de los datos relacionados con los clientes y su comportamiento financiero. Este enfoque nos permite identificar patrones recurrentes y señales de alerta temprana en aquellos clientes con mayor probabilidad de generar rodamiento de cartera.

La integración de estas herramientas ha facilitado una segmentación precisa, clasificando a los clientes en diferentes niveles de riesgo: alto, medio y bajo. Esta segmentación no solo mejora la comprensión del perfil de los clientes, sino que permite diseñar estrategias de cobranza altamente personalizadas, adaptadas a las características y necesidades específicas de cada segmento.

El análisis exhaustivo también nos permite priorizar recursos y esfuerzos en los segmentos con mayor retorno potencial, mejorando significativamente la eficiencia de la gestión de cartera. Además, la integración de los modelos analíticos con sistemas de monitoreo en tiempo real ha agilizado la toma de decisiones, permitiendo al equipo de cobranza actuar de manera más rápida y efectiva.

Como resultado de la implementación de los modelos de analítica avanzada, destacamos dos iniciativas:

### **Personalización de ofertas de pago**

Al conocer a nuestros clientes y entender sus patrones de comportamiento, segmentamos la cartera y enfocamos los esfuerzos en los clientes más críticos, diseñando ofertas de pago que vayan en línea con su comportamiento, mejorando así la eficiencia en la gestión de cobro y prediciendo su capacidad de pago.

### **Estrategias de cobranza predictiva y análisis de datos**

Implementamos estrategias preventivas para clientes en riesgo moderado y alto, con medidas intensivas para aquellos con alta propensión al rodamiento, optimizando la eficiencia de la cobranza y recuperación de cartera, en particular, el uso de modelos analíticos avanzados para identificar clientes con comportamientos de pagos tardíos.

En 2024, estas estrategias incrementaron la recuperación en promedio de esta población en un 79%, reduciendo el deterioro de la cartera y minimizando el riesgo de morosidad.

Estas estrategias personalizadas no solo mejoraron la recuperación de cartera, sino también la experiencia del cliente al recibir soluciones adaptadas a su situación financiera. Este enfoque consolidó un modelo de gestión más estratégico, dinámico y centrado en las necesidades del cliente.

### **3. Descuentos y facilidades adicionales**

Implementamos incentivos como descuentos y alternativas de pago flexibles, tanto en brigadas presenciales como virtuales, mejorando la recuperación de cartera. Diseñamos acuerdos de pago con tasas preferenciales y plazos extendidos para aliviar la presión financiera de los clientes. Estas iniciativas mejoraron el cumplimiento de las obligaciones financieras y fortalecieron la relación de confianza con el Banco.

El uso de modelos predictivos nos permitió anticipar posibles incumplimientos, mejorar la toma de decisiones estratégicas y consolidar una gestión de cartera más ágil y eficiente.

### **4. Alianzas estratégicas con Buró de Crédito**

La campaña "Ponte al Día Ya", en alianza con Midatacredito, mejoró la interacción con usuarios y optimizó el contacto con clientes con deudas. Los clientes pudieron consultar su historial crediticio fácilmente, lo que generó confianza y motivó a resolver su morosidad. El Centro de Soluciones del Banco ofreció asesoría personalizada y opciones de pago

flexibles. La campaña aumentó el interés en mejorar la salud financiera y fortaleció la relación entre el Banco y sus clientes, además de educar sobre la importancia de un buen historial crediticio.

### **5. Brigadas de cobranza presenciales y virtuales**

La Gran Feria de Cobranza de 2024 generó resultados significativos al fomentar la participación activa de los clientes. Durante el evento, se logró recuperar parte de la cartera castigada mediante acuerdos y pagos, fortaleciendo la gestión de cobranza y promoviendo el cumplimiento de las obligaciones financieras.

### **6. Optimización de la experiencia de usuario**

Implementamos mejoras clave para ofrecer una experiencia más ágil, segura y amigable en la plataforma. Estas optimizaciones incluyeron interfaces intuitivas, navegación simplificada y herramientas para acceder fácilmente a información actualizada sobre acuerdos de pago.

Fortalecimos la seguridad con contraseñas de un solo uso, aumentando la confianza de los clientes. También creamos mensajes claros y personalizados que facilitan la comprensión de los acuerdos y fomentan la autogestión. Estas acciones no solo mejoraron la satisfacción del cliente, sino que también promovieron la fidelización y el cumplimiento de las obligaciones financieras.

Para el 2025, continuaremos implementando mejoras en los modelos de cobranza, buscando siempre un equilibrio entre la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, con el objetivo de mantener una gestión financiera sostenible y adaptada a las nuevas exigencias del mercado.

## 7. MODO SERVICIO

### SERVICIO AL CLIENTE

Para Serfinanza es una prioridad garantizar la satisfacción del cliente, por eso, en 2024 continuamos desarrollando actividades para asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Atención del Consumidor (SAC), cumpliendo con las normas de protección al consumidor financiero y fomentando una cultura de atención, respeto y buen trato. Además, garantizamos que la información sobre productos, tasas, tarifas y servicios sea completa, clara y oportuna.

Dado los retos actuales del sector financiero y la alta expectativa de inmediatez de los consumidores para la atención y resolución eficaz de sus PQRS, hemos desarrollado diversas actividades para promover una cultura centrada en el cliente. Esto nos ha permitido mantener nuestra promesa de servicio, logrando un servicio más fácil, ágil, amigable y confiable.

### *CULTURA DE ATENCIÓN, RESPETO Y SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO*

#### CAPACITACIÓN SAC

La capacitación del SAC se imparte a todos los funcionarios al unirse al Banco, con el objetivo de familiarizarlos con las políticas, etapas, elementos y alcance de su rol en él. En 2024, se capacitaron 386 nuevos funcionarios. Además, en octubre se llevó a cabo la Ruta Bancaria Normativa, una capacitación anual del SAC en formato de ruta de tren con paradas



estratégicas, casos prácticos y evaluaciones, impactando a 948 funcionarios.

Adicionalmente, durante el año, todo el personal de ventas, asesores comerciales y de servicio recibió capacitaciones lideradas por la escuela de formación del Banco. El objetivo de estas capacitaciones fue fortalecer el suministro de información adecuada a los clientes, abarcando temas como ventas, productos, servicios y tarifas, entre otros.

### ATENCIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

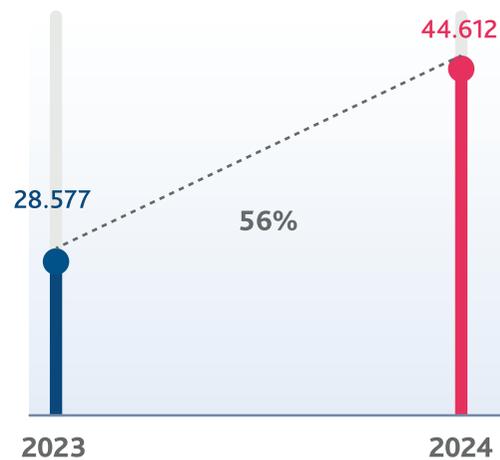
FN-CF-270a.4

Implementamos Checking, una herramienta de gestión especializada en registro, trazabilidad, cierre y control de las PQRS. Este sistema fue diseñado para atender con oportunidad y calidad las peticiones, quejas y reclamos, involucrando la producción documental y el almacenamiento estructurado. Así mismo, genera un código de radicado con el que se puede seguir la trazabilidad de la PQRS en tiempo real.

# checking

Adicionalmente, es un aplicativo especializado que ofrece funciones, interfaces y formatos, e integra consultas y reportes en línea para analizar la gestión del día a día. Cuenta con un modelo de datos (para análisis cuantitativo) que apoya la toma de decisiones cruzando, de forma dinámica, diferentes variables de información.

Es una herramienta con la que puede hacerse una constante evaluación de los procesos de atención, evidenciando los puntos débiles y brindando grandes oportunidades de mejora. En el año 2024 se recibieron 43.591 peticiones, quejas y reclamos y 1.021 réplicas, lo que representa un incremento del 56% de radicación de PQRS en comparación con el año anterior. El indicador de réplica fue del 2,34%.



El 85% de las PQRS se recibió directamente en el Banco, el 9% se recibieron por la Superintendencia Financiera de Colombia y el 6% a través de la Defensoría del Consumidor Financiero.

El indicador de oportunidad fue del 99,6% para la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos, y el indicador de favorabilidad para las PQRS solucionadas fue del 81% a favor del Banco y 19% a favor del cliente.

### DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

FN-CF-270a.4

Durante el 2024, la Defensoría del Consumidor Financiero recibió y tramitó un total de 2.225 reclamaciones contra el Banco, lo que represen-

ta una atención en promedio mensual de 185 casos; de las quejas atendidas por la Entidad, el 21% (477) presentaron compensación monetaria.

Los cinco motivos principales de las reclamaciones recibidas fueron:

- Transacciones no reconocidas (32%)
- Habeas Data (31%)
- Indebida atención al consumidor financiero (12%)

- Inconsistencias en seguros (7%)
- Facturación (6%)

Respecto a la atención de las reclamaciones por parte del Banco, la Defensoría emitió 2.209 conceptos los cuales fueron clasificados de la siguiente manera: 1.284 calificadas a favor de Serfinanza, 572 rectificadas, 267 a favor del cliente, 65 a favor del cliente aceptadas por la Entidad, 18 desistidas, 3 inadmitidas y 16 en trámite al 31 de diciembre de 2024.

## Respuesta del defensor



## CONTACT CENTER IN HOUSE

El objetivo principal del año fue identificar los procesos que podían ser gestionados por los clientes o trasladados al primer nivel, combinando tecnología y automatización para fomentar la autogestión. Los procesos que requerían atención personalizada se mantuvieron para escuchar y atender las necesidades de los clientes, logrando así un equilibrio en el servicio según las necesidades de cada cliente.

Es importante mencionar que la autogestión en el canal telefónico aumentó un 32% en comparación con el año 2023. Esto se logró gracias a la reorganización de las opciones de autogestión en el IVR, lo que facilitó el acceso para los clientes con mayor claridad. Además, se habilitó la opción de hablar con un agente, generando una atención telefónica más cercana y accesible para los clientes.

En cuanto al canal de WhatsApp, se registraron 1.042.687 conversaciones, lo que repre-

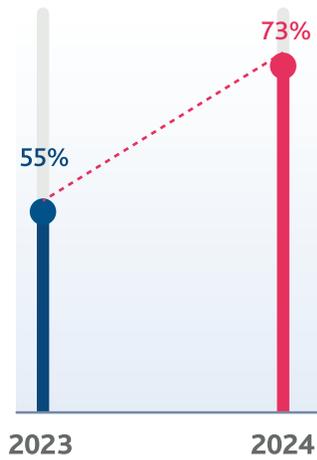


senta un incremento del 62% respecto al año anterior, gracias a las campañas desarrolladas para fomentar su uso. Además, hubo un aumento del 17% en la atención de los mensajes que pasaron a la cola para ser atendidos por un agente, con un total de 293.435 conversaciones gestionadas.

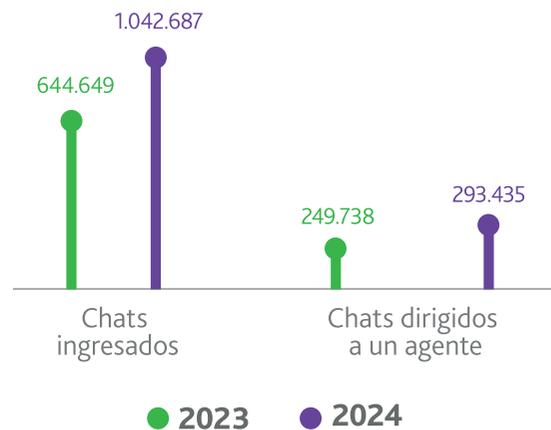
Por otra parte, implementamos un modelo centralizado de gestión para clientes preferentes, con el objetivo de brindar una atención personalizada a un segmento de clientes en Barranquilla, mejorando así su experiencia de servicio. El canal más utilizado por estos clientes fue WhatsApp, con una participación del 78%.

Además, como parte del enfoque estratégico para garantizar una adecuada atención al consumidor financiero, se desarrollaron diversas capacitaciones. Estas capacitaciones aseguraron que el personal de servicio al cliente adquiriera las habilidades necesarias para fortalecer la atención al cliente y el conocimiento de nuevos procesos operativos, productos y servicios.

### Autogestión Contact Center



### Comportamiento WhatsApp - Web Chat



## COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES

Para Serfinanza es importante tener una comunicación clara, efectiva y asertiva con sus clientes, por eso en 2024 se realizaron las siguientes acciones:

- Se enviaron aproximadamente 61 millones de correos electrónicos, 33 millones de mensajes de texto y 2 millones de mensajes por WhatsApp, que permitieron tener una comunicación continua con los clientes, estableciendo un mínimo de 5,1 contactos por mes por cliente.
- En las redes sociales de Facebook e Instagram, presentamos un contenido más dinámico y cercano mediante la creación de videos basados en los pilares de comunicación: educación financiera, prevención del fraude, promoción de productos y esencia de la marca.
- LinkedIn, continuamos creando y publicando contenido como noticias, reconocimientos, participación en eventos y campañas, bajo los ejes de sostenibilidad, cultura organizacional e innovación.

En la página del Banco, se realizaron optimizaciones para mejorar el rendimiento y la posición en los motores de búsqueda, mediante palabras clave, títulos y meta descripciones. También se continuó con la creación de blogs del programa Cuadrando Cuentas, contribuyendo a la generación de tráfico al sitio web.

## CANALES DE ATENCIÓN

En Serfinanza, consideramos fundamental que los clientes puedan acceder a sus productos de manera inmediata. Para ello contamos con varios canales de atención, dentro de los que se destaca la Banca digital (la App Serfinanza Móvil y el Portal WEB) como el canal más utilizado por nuestros clientes con una participación del 50%. La aplicación móvil y la plataforma web han sido canales esenciales para ofrecer una experiencia de usuario accesible y eficiente. Actualmente el 68% de los clientes activos tiene usuario de la App.

De igual forma, se destacan los puntos de atención en Olímpica con una participación del 18%, siendo clave para la atención de nuestros clientes que prefieren el trato personal o requieren otros servicios. En 2024, el Banco mantuvo una red de sucursales estratégicamente ubicadas para cubrir las principales áreas geográficas donde operamos.

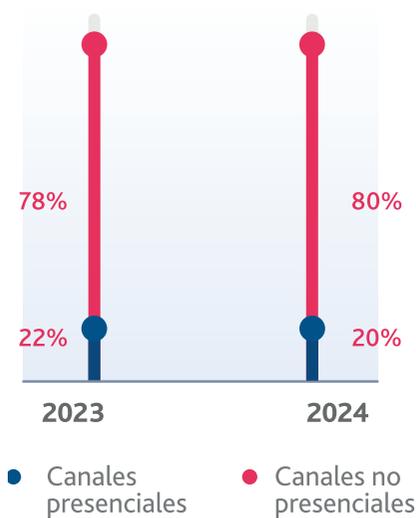
La atención de las 23 oficinas a nivel nacional ha sido fundamental para resolver inquietudes, gestionar productos bancarios y proporcionar asesoramiento financiero personalizado. Adicionalmente, contamos con una red de 1.085 corresponsales habilitados, distribuidos en 443 puntos de venta Olímpica, 347 droguerías La Economía, 239 Ísimo- La Economía y 56 puntos de Farmacia Torres, disponibles para que nuestros clientes y usuarios realicen sus operaciones.

Entre los servicios disponibles en nuestros corresponsales, se encuentra la emisión y pago de giros; durante el año 2024 se emitieron 15.607 giros por \$ 2.874 millones. Para el caso

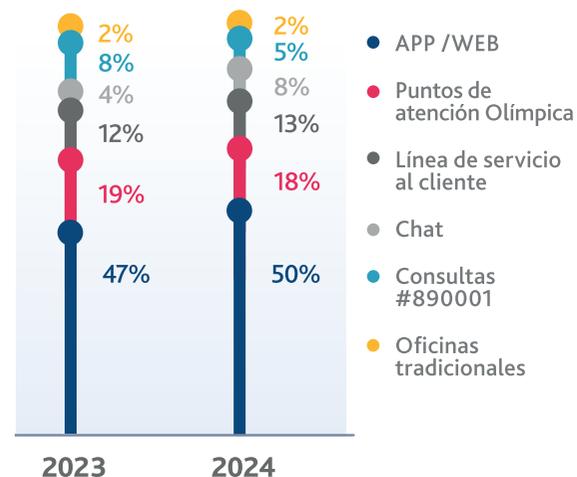
de Olímpica, 6.671 depósitos y 7.668 retiros se realizaron desde las Cuentas de Ahorro y Plan de Ahorros del Banco. Adicionalmente, el 62% de los recaudos de la cartera de consumo se realiza en Olímpica.

Así mismo, la Línea de Servicio al Cliente tuvo una participación del 13%, este es un canal de acceso rápido y eficiente para los clientes que necesitan asistencia inmediata.

### Atención de cliente por tipo de canal



### Canales que utilizan los clientes



Los canales de Chat (WhatsApp y WebChat) comenzaron a posicionarse, alcanzando una participación del 8%. Estos canales han permitido automatizar respuestas a consultas básicas, además de ayudar en la gestión de trámites simples. Esta herramienta ha reducido los tiempos de respuesta y ha permitido liberar a los asesores para atender consultas más complejas.

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes en los canales de atención, se implementaron varias estrategias enfocadas en la funcionalidad y la atención para los segmentos de Banca Personas y Banca Empresas.

En el segmento de Personas, se reforzó la campaña "Dale la vuelta a cómo haces tus vueltas", con el objetivo de socializar y capacitar a nuestros clientes, sobre los canales de autogestión disponibles: la aplicación Serfinanza Móvil, Serfinanza Virtual, WhatsApp y nuestro WebChat. Esto les brinda más opciones para resolver sus consultas de manera ágil y fácil.

En el segmento de Empresas, implementamos la atención de primer nivel a través de nuestra línea telefónica nacional, que abarca IVR, llamadas y WhatsApp, ofreciendo soporte especializado y una llamada de bienvenida a nuestros clientes.

Para el 2025, se seguirá trabajando en la Transformación Digital y Experiencia del Cliente. El fortalecimiento de la banca móvil y la optimización de la página web, junto con la integración de nuevos servicios tecnológicos como la inteligencia artificial y la biometría, permitirá mejorar la eficiencia operativa y la

experiencia del cliente. También implementaremos mejoras tecnológicas en el sistema de atención telefónica para ofrecer respuestas más ágiles a consultas frecuentes y la optimización de tiempos de espera, lo que mejorará la experiencia del cliente.

## **INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA**

La inclusión y la educación financiera son pilares fundamentales para nuestra Entidad. Reconocemos que la gestión efectiva de estos aspectos no solo promueve el crecimiento inclusivo de nuestros clientes, sino que también impulsa el desarrollo económico del país.

Al proporcionar a nuestros clientes las herramientas y el conocimiento necesarios para manejar sus finanzas de manera responsable, fomentamos una mayor participación en el sistema financiero. Esto, a su vez, contribuye a reducir las desigualdades económicas y a crear oportunidades para todos.

Nuestro compromiso con la educación financiera se refleja en diversas iniciativas y programas, diseñados para empoderar a los clientes y fortalecer su capacidad para tomar decisiones financieras informadas.

### ***UN FUTURO PARA TODOS***

En Serfinanza somos conscientes que la bancarización de la población es fundamental para promover la inclusión financiera y el desarrollo económico. Por eso trabajamos para facilitar el acceso a servicios financieros,

nos aseguramos de que las personas puedan ahorrar de manera segura, acceder a créditos para emprender negocios o mejorar sus condiciones de vida, y realizar transacciones de manera eficiente. Este compromiso no solo mejora la calidad de vida individual de nuestros clientes, sino que también fortalece la economía local al aumentar la actividad económica y reducir la informalidad. Además, contribuye a la equidad social, proporcionando a toda la oportunidad de participar en el sistema financiero formal.

21.480 clientes adquirieron su primer producto en 2024 a través de la apertura de cuentas de ahorro, lo que corresponde al 36% del total de clientes que abrieron cuentas en el período. Adicionalmente, el 27% de los clientes bancarizados tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.

Durante 2024, en relación a la inclusión financiera a través de la colocación de nuevas tarjetas de crédito, la Entidad procedió de manera cautelosa ante las circunstancias cambiantes del mercado, debido al entorno de altas tasas de interés e inflación, que llevaron a la aplicación a mayores controles en los procesos de originación, en aras de conservar la estabilidad en su calidad de cartera, medidas que dieron lugar a una reducción significativa de los diferentes perfiles atendidos.

### ***CUADRANDO CUENTAS***

En Serfinanza, comprendemos la importancia de la educación financiera para nuestros consumidores. Por ello 2024, como parte de nuestra estrategia para alcanzar una audien-

INFORME  
20  
24



cia más amplia y asegurar que la información sobre finanzas personales, uso adecuado de productos financieros, ahorro, presupuesto, inversión, prevención del fraude y seguridad, sea accesible y comprensible para todos los usuarios, compartimos constantemente infografías y videos educativos a través de redes sociales.

Continuamos enviando boletines y realizando llamadas de bienvenida a todos nuestros nuevos clientes de la Tarjeta Olímpica, informándoles sobre beneficios y compartiendo recomendaciones para el buen uso de los productos y la seguridad. Adicionalmente, enviamos e-cards fomentando las consultas de los temas del programa de “Cuadrando Cuentas”, compartiendo tips de seguridad y contenido de relevancia.

Cada una de las actividades desarrolladas por el Banco tuvo como objetivo facilitar el acceso a contenidos educativos de calidad, fomentar la toma de decisiones financieras, fortalecer el vínculo con nuestros clientes y llegar a más usuarios.

En la sección de Educación Financiera de la página web del Banco se encuentra el Blog Cuadrando Cuentas, en donde mensualmente se presenta información relevante que contribuye a mejorar las finanzas de los consumidores financieros. En 2024, las tres temáticas de mayor interés para los visitantes del blog fueron Prevención del fraude (70%), Conocimientos financieros (13%) e Inversión, ahorro y presupuesto (9%).



## CUADRANDO CUENTAS SOLO PARA NOSOTROS

El Banco, en su compromiso con la responsabilidad social, ha diseñado el programa interno de educación financiera, Cuadrando Cuentas Solo para Nosotros basado en los cinco tópicos del programa destinado a los clientes. Este enfoque busca no solo la coherencia entre ambos programas, sino también fomentar una cultura de responsabilidad financiera dentro de la organización.

La metodología se basó en sesiones en vivo, transmitidas por una plataforma y posteriormente disponibles en el portal educativo interno, junto con materiales complementarios y evaluaciones. Estas sesiones cubrieron temas esenciales como ahorro, presupuesto, manejo de deudas, finanzas abiertas (Open Finance) y ciberseguridad.

Al proporcionar estos conocimientos financieros, el Banco no solo empodera a sus empleados para que gestionen mejor sus finanzas personales, sino que también contribuye al bienestar económico de la comunidad en general, promoviendo prácticas financieras responsables y sostenibles.



**85% DE PARTICIPACIÓN**

**3.615 HORAS DE FORMACIÓN**

## 8. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### INNOVACIÓN

En Banco Serfinanza estamos convencidos de que la tecnología y la innovación, son motores esenciales para ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes. Al adoptar tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, no solo automatizamos procesos y mejoramos la detección de fraudes, sino que también fortalecemos nuestra capacidad para gestionar riesgos de manera más efectiva.

La innovación constante nos permite desarrollar productos financieros que se adaptan mejor a las necesidades cambiantes del mercado. Esto nos permite ofrecer soluciones más personalizadas y seguras, lo que se traduce en una experiencia bancaria más satisfactoria y confiable para nuestros clientes.

En 2024, trabajamos en varios proyectos claves que no solo nos hicieron más competitivos y resilientes, sino que también nos prepararon para adaptarnos rápidamente a los cambios tecnológicos y económicos. Todo

esto, con el objetivo de proporcionar un servicio de alta calidad, que responda a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

- Fortalecimiento del Datacenter, a través de la renovación tecnológica a la infraestructura del Banco, para evitar inconvenientes en el servicio por la obsolescencia de los dispositivos.
- Diseño e implementación del flujo digital para la colocación de Créditos de Libre Inversión en comercios aliados.
- Habilitación de la función de Softtoken (clave dinámica), que permite una mayor protección en las transacciones desde la Aplicación Serfinanza Móvil y Portal Serfinanza Virtual.
- Implementación de una nueva arquitectura en la nube sobre Amazon Web Services (AWS), que permitirá al Banco responder de manera ágil y eficiente a las necesidades del negocio, garantizando seguridad, estabilidad y escalabilidad.

- Implementación de la Estrategia de arquitectura fundacional de capa media, para soportar la nueva generación de arquitectura empresarial exigida por el negocio, logrando modernizar aplicaciones en AWS.
- Inicio de la Implementación del Proyecto de Fortalecimiento de los Canales Digitales del Banco (WEB/APP), basado en la Experiencia de Usuario (UX/UI) y en las mejoras de su Arquitectura de Soluciones, con el fin remediar las debilidades y factores de riesgos actuales.
- Cambio de Core de procesamiento de tarjeta de crédito y actualización de los procesos de operaciones y tecnología.
- Certificación de la Nueva Solución de Administración de Medios de Pago y Sistema Autorizador de los productos de Tarjeta de Crédito, apalancados por las funcionalidades soportadas en un ecosistema propio llamado Aurora.

## OPERACIONES

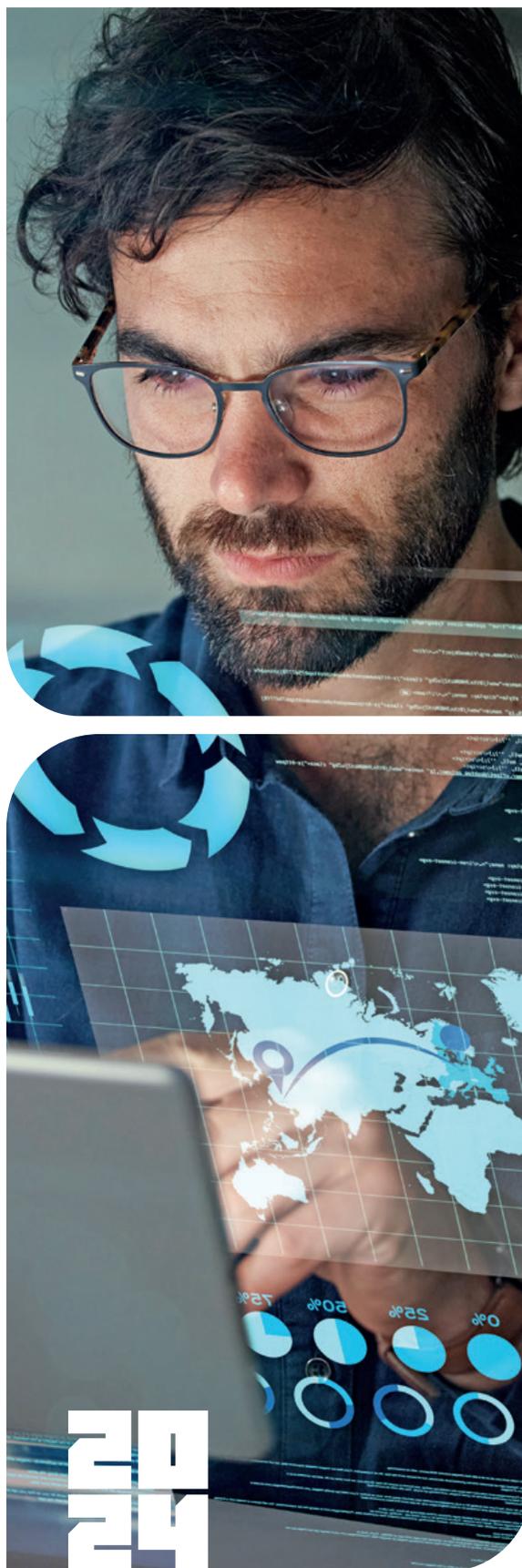
En el último año, el Banco ha continuado fortaleciendo sus operaciones con un enfoque en la eficiencia, la seguridad y la experiencia del cliente. La optimización de procesos internos y la adopción de nuevas tecnologías han permitido mejorar la gestión operativa, garantizando mayor agilidad y precisión en cada transacción. Estos avances, impulsados por la modernización de nuestro BackOffice, han sido clave para optimizar recursos, reducir tiempos de respuesta y asegurar la calidad en la prestación de nuestros servicios. Así, seguimos consolidando una estructura operativa robusta y alineada

con las necesidades del mercado, manteniendo siempre los más altos estándares de cumplimiento y control.

Entre las principales actividades desarrolladas se encuentran:

- Diseño de nuevos modelos operativos para atender las campañas comerciales y de servicios, así como la implementación de los procesos de los nuevos productos y servicios lanzados a los clientes.
- Finalización del proyecto Upgrade del módulo de préstamos del Core Bancario, que contempló mejoras operativas, y nuevas funcionalidades relacionadas con el manejo de préstamos hipotecarios.
- Diseño, definición e implementación del crédito de vivienda, así como las políticas y procedimientos y modelos operativo de crédito de vivienda No Vis.
- Se continuó con la implementación de mejoras en los procesos operativos encaminados a lograr eficiencias e implementación de herramientas automáticas o semiautomáticas que impactaron de manera significativa en la disminución costos, mejora de servicio y experiencia del cliente, tales como:
  - Diseño y automatización de plantilla para el procesamiento de desembolsos.
  - Automatización e implementación de herramienta para la creación de las garantías, de la conciliación de las operaciones realizadas a través del servicio de Transfiya y del proceso de pago a proveedores, entre otros.

- Implementación del uso de la herramienta Power Bi.
- Implementación del nuevo servicio de recaudo con el corresponsal Bancario Éticos Serrano Gómez, en sus establecimientos, Drogas La Economía y Farmacia Torres.
- Culminó la segunda fase del Proyecto Gestión Documental, en la cual logramos la centralización documental y estandarización de procesos y procedimientos para los productos del pasivo.
- Avance en el Proyecto de implementación de pagarés desmaterializados para los productos de consumo distintos a tarjeta de crédito.
- Optimización del proceso de novedades y requerimiento de los productos del Banco, implementando el registro electrónico de las mismas con validación biométrica.
- Mejoras y cambios al modelo de atención operativa de las oficinas, así como al modelo de impresión y gestión de entrega de tarjetas.
- Durante el año 2024 se logró mantener desmaterializados y/o inmaterializados pagarés equivalentes al 15% de los pasivos con el público, dando cumplimiento al 31 de diciembre de 2024 a lo estipulado en la Circular 002 de 2020 sobre los Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con un porcentaje del 129,3%.
- En 2024 se realizó un simulacro del proceso de Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con el Banco de la República, logrando un resultado exitoso.



## 9. GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

---

El surgimiento de amenazas emergentes cuya predicción es cada vez más compleja y la alta volatilidad del ciclo económico, continúan siendo los principales retos que enfrenta el sector financiero en materia de gestión de riesgos. Durante 2024, Banco Serfinanza logró afrontar estos desafíos y absorber su impacto sin generar pérdidas en su estado de resultados y manteniendo niveles adecuados de solidez y liquidez.

El Sistema Integrado de Administración de Riesgo del Banco continuó fortaleciéndose con la implementación del sistema de gestión de riesgo de conducta, el cual tiene como premisa fundamental mitigar todas las situaciones que puedan generar afectación de los derechos de los consumidores financieros o que impacten de forma negativa al mercado en su conjunto, bien sea por acción u omisión, en el desarrollo de objeto social de la Entidad. Para ello, se realizó la identificación nuevos riesgos y se definieron controles con enfoque preventivo desde los procesos de diseño de los productos, canales y servicios, el desarrollo de los procesos de ventas, mercadeo y postventa, y mediante el fortalecimiento del adecuado cumplimiento normativo.

La gestión de riesgos del Banco mantuvo un enfoque macroprudencial, permitiendo mejorar significativamente los principales indicadores de riesgo de crédito y recuperación de cartera al cierre del año. Por otro lado, a partir del surgimiento de nuevas modalidades de

fraude y cibercriminalidad, se adelantaron importantes proyectos que permitieron construir capacidades de detección, contención y respuesta a estas amenazas.

La Junta Directiva y la Alta Gerencia refirman su compromiso con el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad, calidad y gestión de riesgos, mediante la mejora continua y la aplicación las mejores prácticas internacionales previstas en diferentes marcos de referencia, tales como: 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

Para el año 2024, Banco Serfinanza priorizó la gestión de riesgo de crédito en el control y monitoreo de los indicadores de calidad de la cartera de crédito y desarrolló una serie de estrategias, que permitieron el otorgamiento de nuevas operaciones de crédito con bajos niveles de riesgo por medio del ajuste de políticas de riesgo de crédito, derivadas de análisis realizados en profundidad sobre el comportamiento de la cartera en los últimos períodos, permitiendo de esta manera retornar a indicadores de calidad más sanos para la cartera de consumo y a unos niveles de crecimiento de la cartera comercial sostenidos, controlando los niveles de exposición en sectores con mayor nivel de deterioro, fortaleciendo las garantías y los mecanismos y estrategias de seguimiento y monitoreo a la cartera de crédito.

Respecto al comportamiento general y evaluación de la cartera de la Entidad durante el año 2024, se resalta que el último año presentó retos significativos para el sistema financiero en Colombia en un contexto económico marcado por el mantenimiento de tasas de intereses elevadas, las cuales fueron disminuyendo gradualmente, permitiendo una desaceleración del ritmo de endeudamiento de los hogares; sin embargo, el crecimiento económico del país fue moderado desafiando a las entidades, incluyendo al Banco a manejar con prudencia el crecimiento de su portafolio crediticio. Cada una de las estrategias preventivas y reactivas fueron enfocadas en mitigar el impacto de estas condiciones sobre la cartera crediticia en medio de un entorno complejo, respecto a períodos de mejor desempeño macroeconómico.

En los diferentes comités de riesgo y derivado de los análisis a los que se encuentra expuesta la Entidad, se definieron diferentes estrategias con el fin de lograr los objetivos propuestos y disminuir la probabilidad de materialización del riesgo de crédito, dentro de los cuales se destacan:

- Automatización de procesos transversales.
- Uso de herramientas analíticas, lo que permitió adaptar nuevas metodologías de evaluación y calificación de clientes en los segmentos comercial y de consumo.
- Diversificación del portafolio, promoviendo productos con menor exposición al riesgo.
- Perfeccionamiento del tipo de garantías exigidas, generando una mayor oferta al cliente.

- Seguimiento al comportamiento de los indicadores de calidad de las nuevas colocaciones, a través del comportamiento de los indicadores de cosechas.
- Realización de foros sectoriales con la participación de áreas transversales como: crédito comercial, riesgo y normalización.
- Generación de reportes de viabilidad y seguimiento para los modelos de otorgamiento de consumo.
- Ajustes en políticas de compra de cartera a originadores de libranza y libranza directa.
- Construcción de metodología de calificación para la cartera de consumo.
- Construcción y ajustes a las políticas de normalizaciones para cartera comercial.
- Generación de políticas para el segmento vivienda.

Con el objetivo de identificar y hacer seguimiento a los riesgos emergentes que podrían afectar a la Entidad y dado el segmento objetivo en el cual se encuentra, se han realizado diferentes análisis que permiten establecer decisiones informadas, que ayuden a mitigar los impactos negativos de estos riesgos y garantizar la sostenibilidad y rentabilidad del negocio en el tiempo. Dentro de los más relevantes encontramos:

- **Aspectos regulatorios:** actualmente el sector financiero en Colombia se encuentra bajo supervisión constante debido a la implementación de diferentes cambios normativos, los cuales implican una mayor carga a nivel operativo y tecnológico, así mismo conlleva replantear diferentes procesos y metodologías internas.

- **Digitalización:** la acelerada transformación tecnológica ha transformado la manera en que el consumidor interactúa con los servicios financieros, así mismo, genera riesgos relacionados con aumento de fraude digital y el uso desigual de estas herramientas en diferentes segmentos, implicando la generación de estrategias de profundización diferenciales para cada nicho de mercado.
- **Ambiental y social:** el enfoque hacia la generación de tecnologías limpias y el impacto del negocio en el medio ambiente, hacen parte del panorama actual para las entidades financieras y representa un reto relevante, dada la demanda del mercado y del sistema por productos amigables con el entorno y que permitan una mejor comprensión del impacto del sector financiero en la comunidad.
- **Reputación y confianza:** fallas en el servicio al cliente o malas prácticas en el manejo de la información, pueden distorsionar la confianza de nuestros clientes; es por eso por lo que la calidad en el servicio es uno de los pilares fundamentales como entidad financiera.

Finalmente se resalta que durante lo corrido del año, si bien el enfoque de contención de deterioro representó gran parte de la estrategia central de la gestión de riesgo de crédito, dado el deterioro que se presentó en la capacidad de pago de algunos segmentos de clientes y que fue una constante preocupación en los primeros meses del año, se continúan explorando opciones de acompañamiento a los deudores y utilizando herramientas de análisis de datos, con el fin de predecir posi-

bles problemas a nivel de cambios en la calidad crediticia antes que estos ocurran y así mismo, lograr identificar aquellos perfiles con mejor perfil de riesgo en donde existen posibilidades de sano crecimiento de cartera, sin perder el enfoque de bancarización y profundización de clientes pertenecientes a categorías de la población de bajos ingresos y segmentos de cartera comercial de mediana y pequeña empresa.

## RIESGO OPERACIONAL

Durante el año 2024, la gestión de riesgo operacional del Banco priorizó sus esfuerzos en el acompañamiento a las diferentes unidades de negocio en las etapas de identificación, medición y monitoreo de los riesgos asociados a la implementación de nuevas tecnologías y redefinición de procesos dentro de los proyectos de eficiencia y renovación tecnológica en los que viene trabajando el Banco. Lo anterior, contribuyó a la definición y diseño de nuevos controles que se ajustan a las nuevas tecnologías y que permiten mantener un perfil de riesgo acorde al apetito declarado por la Junta Directiva.

Al cierre de 2024 el perfil de riesgo operacional muestra que 483 riesgos correspondientes al 96,6% obtienen una calificación residual de nivel bajo, 14 riesgos que representan el 2,8% se ubican en el rango moderado, y 3 riesgos, el 0,6% tienen una calificación residual alta. Estos últimos corresponden a riesgos de fraude, que explican el incremento de las pérdidas en un 78%. Por otro lado, el Banco logró la recuperación del 21% del monto total de pérdidas.

Las modalidades de fraude de mayor impacto en la generación de pérdidas han sido los fraudes de compras no reconocidas a través de internet, los cambios de tarjetas mediante falsos procesos de entrega y la suplantación de identidad.

Teniendo en cuenta que las modalidades de fraude continúan siendo la mayor amenaza para la gestión de riesgo operacional, el Banco definió las siguientes estrategias:

- Implementación del servicio de evaluación de transacciones en tiempo real para el módulo de PMFD (antes ACF+) de Monitor Plus, a través del cual se monitorean las transacciones realizadas mediante tarjetas débito y crédito. Este servicio se pasó a producción en mayo de 2024.
- Implementación de clave dinámica como segundo factor de autenticación para las transacciones a través de la App Serfinanza Móvil mediante Softoken, permitiendo el fortalecimiento de los controles de enrocamiento de dispositivo y usuario. Este

control se implementó en producción en agosto de 2024 y tuvo un impacto significativo en la migración del fraude mediante ingeniería social, en la medida que ya no es necesario enviar claves OTP a través de mensaje de texto para transar.

- Implementación del motor de reglas Fraud Risk Manager de MasterCard, para la prevención de fraudes en tiempo real.
- Implementación de SDK del WAF en la App Serfinanza Móvil, para fortalecer la detección y contención en tiempo real de ataques de ciberseguridad dirigidos a la aplicación Serfinanza Móvil.
- Fortalecimiento de las campañas de educación financiera a través del manejo de lenguaje común, para facilitar el proceso de aprendizaje del consumidor financiero.
- Fortalecimiento y afinamiento de las reglas que permiten la construcción del perfil de consumidor financiero, para la detección oportuna de transacciones inusuales.



## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

En materia de gestión de continuidad del negocio, Banco Serfinanza ejecutó importantes proyectos que contribuyen a la generación de resiliencia en materia de continuidad del negocio, dentro de los que se destacan:

- El desarrollo y habilitación de un mecanismo de autorización de compras y retiros con tarjeta débito en contingencia, a través de un servicio denominado 7x24. Este fue probado de forma exitosa durante una ventana de mantenimiento en un proceso de actualización del sistema Core bancario.
- La implementación de novedoso mecanismo de contingencia para el servicio de llamadas entrantes y salientes a través de la Troncal Móvil Cloud, garantizando la continuidad de operaciones de las áreas de cobranza, monitoreo transaccional y servicio al cliente en escenarios de interrupción.
- La puesta en marcha de un nuevo equipo y canal de comunicación para las operaciones con el Banco de la República, en el centro alternativo de operaciones (CAO).
- La implementación del proceso de respaldo en línea del servidor donde se alojan los registros vitales, permitiendo mejorar el RPO de contingencia de 2 horas a 20 minutos.

Para fortalecer el liderazgo y la cultura de continuidad del negocio durante 2024, se desarrollaron actividades de entrenamiento y sensibilización que complementan el desarrollo de pruebas integrales de mayor com-

plejidad, 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

El Sistema de Gestión Riesgos de Banco Serfinanza, está alineado con los estándares y mejores prácticas internacionales e incorpora políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad diseñadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. Estas medidas permiten a la organización estar preparada para enfrentar y responder frente a incidentes de seguridad, garantizando la protección de los datos y la continuidad de las operaciones.

Durante 2024 el Banco logró una mayor efectividad y eficiencia en la remediación de vulnerabilidades, lo anterior, permitió observar una significativa reducción y mayor contención de ataques relacionados con el envío masivo de peticiones (fuerza bruta) dirigidos al portal banca persona, así como la disminución en las campañas de Smishing, mediante las cuales los atacantes pretenden direccionar a los consumidores financieros a sitios web o aplicaciones falsas para obtener las credenciales de acceso de los clientes. Lo anterior se logró a partir de la implementación del Softoken con mecanismos de enrolamiento de dispositivo y la implementación del SDK del nuevo WAF de Radware que permitieron fortalecer los controles de seguridad perimetral y transaccional.

Banco Serfinanza está comprometido con la protección de los datos personales a los que tiene acceso en el desarrollo de sus actividades, por ello cumple con los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas y en las buenas prácticas aplicables al régimen de protección de datos personales. Adicionalmente, pone a disposición canales de atención para que los titulares de los datos puedan ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales, así como revocar la autorización otorgada.

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

FN-CF-220A.1

El Banco Serfinanza cuenta con una Política de Tratamiento de Información que garantiza la transparencia y el respeto por los clientes. Esta política establece los principios para la recolección, almacenamiento y uso de datos personales, y proporciona mecanismos para que los titulares puedan conocer, actualizar, rectificar sus datos y revocar la autorización para su tratamiento, conforme al artículo 15 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Además, informa que responder preguntas sobre datos sensibles o de menores de edad es voluntario.

La información proporcionada por los titulares se maneja de manera segura, confidencial y responsable, con el fin de establecer contacto e informar sobre productos, servicios, obligaciones contractuales, actividades, ofertas, promociones y alianzas. Los

datos personales se tratan en el marco de relaciones precontractuales, contractuales y postcontractuales, según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y/o la Ley 1266 de 2008. Esta información es gestionada en una infraestructura informática segura por Serfinanza y/o sus encargados, en cumplimiento de la política de privacidad del Banco.

En este sentido, todos los clientes al momento de su vinculación al Banco aprueban en los formatos la autorización de contacto y Tratamiento de Datos Personales el envío de comunicaciones sobre sus productos, e información con fines secundarios. No obstante, los clientes tienen derecho a solicitar al Banco que no les envíe comunicaciones de tipo comercial o campañas de mercadeo.

*A la fecha el 99%  
de los clientes de Serfinanza  
han autorizado el tratamiento  
de su información con fines  
de mercadeo, publicidad  
o comerciales.*

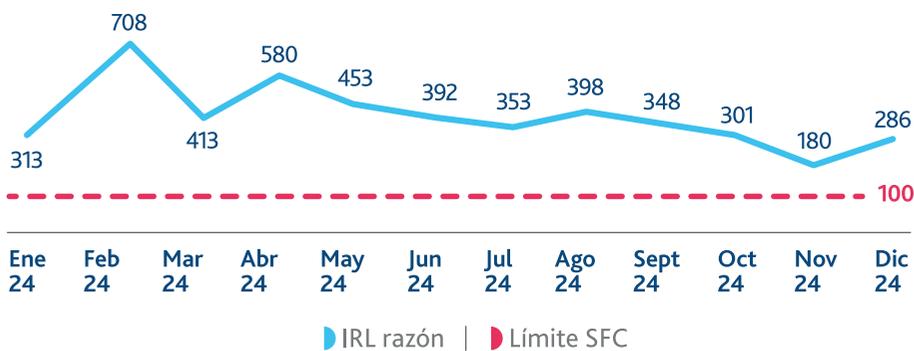
## **RIESGO DE LIQUIDEZ**

La gestión del riesgo de liquidez del Banco se centra en anticipar las necesidades futuras de efectivo, tanto contractuales como no contractuales, asegurando así el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y la capacidad de responder oportunamente a cualquier eventualidad.

Durante el año 2024, la Entidad presentó una posición de liquidez adecuada con su nivel de riesgo, en promedio para el año en referencia el indicador de liquidez fue 394%, los activos líquidos promediaron \$457.797 millones, evidenciando un crecimiento del 7,65% respecto al año anterior, lo que refuerza la solidez financiera de la institución.

Al cierre del año, la Entidad demostró una posición de liquidez del IRL de 286%, cumpliendo con el límite regulatorio establecido por Superintendencia Financiera de Colombia. El fondo de activos líquidos alcanzó los \$475.697 millones, consolidando así su capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

### IRL



El CFEN de la Entidad se mantuvo por encima del requerimiento regulatorio durante todo el año 2024, con un promedio de 112,44% y un cierre de 109,87%. Estos resultados refle-

jan la estabilidad de la estructura de fondeo y la capacidad de la Entidad para hacer frente a sus obligaciones a largo plazo.

### CFEN



Igualmente, la Entidad ha fortalecido su gestión del riesgo de tipo de interés mediante la implementación completa del RTILB, con sus respectivos anexos. Esta herramienta, combinada con simulaciones de escenarios adversos, permite a la Entidad evaluar de manera precisa su exposición al riesgo de tasa y tomar medidas preventivas.

## **RIESGO DE MERCADO**

Para el año 2024 el Banco implementó una gestión rigurosa del riesgo de mercado, siguiendo los lineamientos establecidos en el Capítulo XXXI de la CBCF. A través de procesos robustos de identificación, medición y monitoreo, la Entidad aseguró una adecuada administración de su portafolio de inversiones.

El portafolio de inversiones al cierre de año 2024 fue de \$96.365 millones, mostró una distribución por plazos bien definida: 29,8% a corto plazo (menos de 90 días), 35,7% a mediano plazo (entre 91 y 180 días), 17,9% a mediano plazo largo (entre 181 y 270 días), y 16,6% a largo plazo. El portafolio refleja una concentración de vencimientos del 65,5% de plazo menor a 180 días, lo que evidencia una estrategia de inversión prudente, priorizando la liquidez y la capacidad de respuesta ante posibles necesidades de financiamiento.

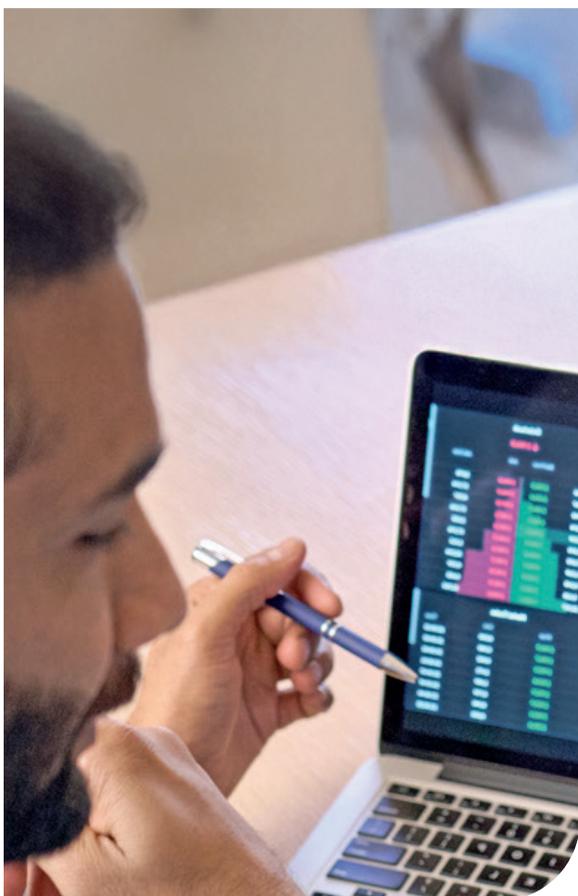
El Valor en Riesgo (VER) al cierre del año 2024 representó \$77 millones, lo que equivale a un 0,022% del patrimonio técnico del Banco a diciembre de 2024. Adicionalmente, para este mismo período, el Banco cerró con una composición del portafolio por factor de riesgo de renta Fija en 38,1%, IBR Trimestral 57,9%, DTF 3,6% y FICS 0,5%.

## **ANÁLISIS CUALITATIVO Y/O CUANTITATIVO DEL RIESGO DE MERCADO**

En 2024, el Banco implementó una estrategia de inversión conservadora, priorizando la calidad crediticia y la liquidez. Las inversiones se concentraron en instrumentos de deuda de alta calidad, como los TDA Clase A y Clase B emitidos por FINAGRO y en fondos de inversión colectiva calificados como AAA. Esta estrategia, combinada con una gestión activa de la liquidez a través de inversiones en fondos a la vista, permitió a la Entidad generar rendimientos sostenibles y mantener un perfil de riesgo adecuado, en línea con los objetivos de la Entidad.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)**

En cumplimiento a la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia y en especial, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Circular Básica Jurídica -Parte I Título IV Capítulo IV- el Banco durante el año 2024 trabajó en el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación al Terrorismo (SARLAFT), considerando la normatividad vigente, las políticas y metodologías adoptadas por la Junta Directiva y las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados, los cuales han permitido fortalecer la cultura de prevención y control al interior del Banco.



Igualmente, 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.

Cada una de las operaciones del Banco fue realizada anteponiendo los principios éticos y morales al logro de las metas comerciales, aspectos que, desde el punto de vista práctico se han traducido en la implementación de criterios, políticas y procedimientos utilizados para la administración del riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (LA/FT).

Durante 2024 se destacan las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos de LA/FT:

- 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 los factores de riesgo LA/FT, con el propósito de identificar operaciones inusuales a partir de las señales de alerta establecidas; y reportar a la UIAF, las operaciones determinadas como sospechosas.
- Actualización de la matriz SARLAFT, realizando seguimiento y comparación del

- riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados.
- Calibración del modelo de segmentación de acuerdo con la normatividad SARLAFT y a las definiciones del Banco.
  - Optimización de distintos procesos y controles del SARLAFT, de acuerdo con las nuevas disposiciones normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia y políticas internas.
  - Administración de las listas vinculantes para Colombia, OFAC, ONU, FTO y EU. Así mismo, de acuerdo con las definiciones de la Entidad, se realizaron las actualizaciones de la lista de control interna.
  - Atención de la inspección in situ desarrollada por la Delegatura de Lavado de Activos de la Superintendencia Financiera de Colombia y de cada uno de los requerimientos y ordenes remitidos al respecto.
  - Gestión de cada uno de los requerimientos realizados por los diferentes entes de control y vigilancia, con el propósito de dar cumplimiento a las nuevas disposiciones normativas y así mismo, para continuar fortaleciendo los procedimientos y controles definidos en esta materia por el Banco.
  - 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 de estrategias de formación y capacitación SARLAFT dirigidas a todos los empleados del Banco, con el propósito de sensibilizarlos sobre la importancia de aplicar los controles definidos y los cambios normativos realizados para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.
  - Observancia del cumplimiento de lo dispuesto por el Banco en relación con el SARLAFT y el Código de Ética y Conducta.
  - Ajustes de las herramientas tecnológicas implementadas para el SARLAFT, con el fin de 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 planes de acción que permitieron el incremento del porcentaje de calidad y actualización de la base de clientes del Banco.
  - Participación en el Comité de Oficiales de Cumplimiento de Asobancaria y en las diferentes actividades desarrolladas por dicha Entidad con relación al SARLAFT.
  - Reportes anuales de FATCA y CRS, de acuerdo con los plazos establecidos por la DIAN.
- Considerando todo lo anterior, se reitera el compromiso del Banco con la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, resaltando la importancia de la cooperación con las autoridades y la cultura organizacional de cumplimiento.

Al 31 de diciembre de 2024, Banco Serfinanza S.A. no presenta efectos económicos relacionados a la administración del Riesgo de Prevención y Control del Lavado de Activos y de Financiación de Actividades Terroristas.

## 10. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

---

Reconocemos que el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización dependen en gran medida de las habilidades, el compromiso y el bienestar de nuestros colaboradores. Por ello, trabajamos incansablemente cada día para ofrecer programas de formación continua, beneficios atractivos y oportunidades de promoción. Nuestro objetivo es ser el mejor lugar para trabajar, donde nuestros empleados se sientan orgullosos de pertenecer. Estas iniciativas no solo fomentan el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, sino que también fortalecen nuestra cultura organizacional y nos permiten alcanzar nuestros objetivos estratégicos de manera sostenible.

Entre las acciones que realizamos para fortalecer a nuestros líderes, está la continuación del Programa de liderazgo Misión SER. En 2024, lanzamos el Kit de herramientas virtual del líder, que consistió en la generación de contenidos educativos y prácticos de temas asociados a reforzar el modelo de liderazgo del Banco, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos para los colaboradores. Nuestro principal reto es desarrollar un equipo de líderes que gestionen los resultados e impacten en cada servicio que el Banco ofrece de manera positiva y adecuada.

En 2024 el Banco implementó un sistema de evaluación y retroalimentación de los colaboradores en la valoración de equipos con el análisis del desempeño colectivo, retroalimentación sobre la gestión y liderazgo individual y autoevaluación a través del refuerzo del autoconocimiento.

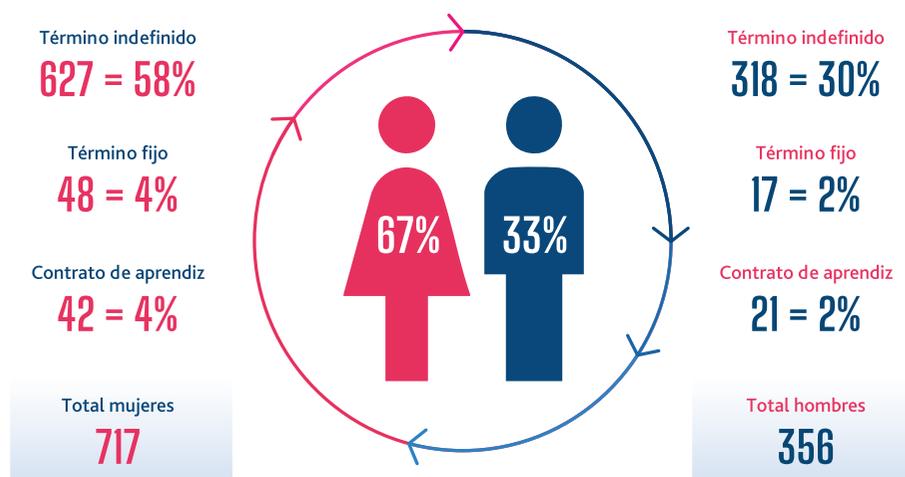
Para Serfinanza es importante ofrecer el primer empleo formal a los practicantes después de finalizar su período de pasantías. Este compromiso no solo refleja nuestra confianza en el talento joven, sino que también fortalece nuestro equipo con nuevas perspectivas y habilidades frescas. Durante el año, el 24% de los aprendices fueron contratados posteriormente en posiciones fijas en el Banco.

Con el fin de apalancar el crecimiento de las personas que hacen parte del equipo Serfinanza, fueron promovidos 73 colaboradores en 2024.



## NUESTRO TALENTO HUMANO EN CIFRAS

Contenido GRI 2-7, GRI 405-1



EMPLEADOS	MUJERES		HOMBRES	
	%	NÚMERO DE EMPLEADOS	%	NÚMERO DE EMPLEADOS
TÉRMINO INDEFINIDO	58%	627	30%	318
TÉRMINO FIJO	4%	48	2%	17
CONTRATO DE APRENDIZ	4%	42	2%	21
<b>TOTAL</b>	<b>67%</b>	<b>717</b>	<b>33%</b>	<b>356</b>

El 77% de nuestra alta gerencia y dirección está compuesto por mujeres, un reflejo claro de nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión. Esta composición no solo aporta una riqueza de perspectivas y enfoques innovadores, sino que también fortalece nuestra

capacidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades en el mercado. La diversidad de género en los niveles más altos de nuestra organización, es un factor clave que impulsa nuestro rendimiento y sostenibilidad a largo plazo.

EMPLEADOS POR CARGO	% DE EMPLEADOS	NÚMERO DE EMPLEADOS		
ALTA GERENCIA	1%	8	7	1
GERENTES / DIRECTORES DE ÁREA	4%	45	34	11
JEFES / COORDINADORES	11%	118	74	44
ESPECIALISTAS / PROFESIONALES / ANALISTAS	34%	360	214	146
AUXILIARES	45%	479	346	133
APRENDICES	6%	63	42	21
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1.073</b>	<b>717</b>	<b>356</b>

EMPLEADOS POR RANGO DE EDADES	% DE EMPLEADOS	NÚMERO DE EMPLEADOS		
MENOR DE 30 AÑOS	39%	415	256	159
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	55%	590	407	183
MAYOR DE 50 AÑOS	6%	68	54	14
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>1.073</b>	<b>717</b>	<b>356</b>

ESCOLARIDAD DE LA PLANTILLA	% DE EMPLEADOS	NÚMERO DE EMPLEADOS		
<b>MAESTRÍA</b>	3%	31	16	15
<b>ESPECIALISTA</b>	13%	120	83	37
<b>PROFESIONAL</b>	39%	362	237	125
<b>TECNÓLOGO</b>	15%	137	84	53
<b>TÉCNICO</b>	24%	221	155	66
<b>BACHILLER</b>	7%	61	36	25
<b>PRIMARIA</b>	1%	6	6	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>938*</b>	<b>617</b>	<b>321</b>

**\*Nota:** la diferencia con el total de los empleados a 31 de diciembre de 2024, 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.

NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES		
RANGO DE EDAD	MUJERES	HOMBRES
MENOR DE 30 AÑOS	161	84
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	104	43
MAYOR DE 50 AÑOS	1	1
SUBTOTAL	266	128
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	

## BIEN-ESTAR

Contenido GRI 401-2

Desde el área de bienestar, nos enfocamos en diversos aspectos que son fundamentales para nuestros colaboradores. Nuestro objetivo es crear un entorno donde se fortalezcan los valores corporativos, el orgullo y el amor por la marca. En 2024, hemos implementado una serie de actividades y proyectos diseñados para promover estos valores. Estas inicia-

tivas buscan no solo mejorar el bienestar de nuestros empleados, sino también fomentar un sentido de pertenencia y orgullo por formar parte de nuestra Entidad. Creemos firmemente que, al invertir en el bienestar de nuestro talento humano, estamos construyendo una organización más fuerte y sostenible.

Entre las actividades desarrolladas se destacan:

- **CONÉCTATE** con Serfinanza, es el nuevo canal de comunicaciones internas de los

líderes para socializar con sus equipos de trabajo toda la información relevante del Banco y temas adicionales del grupo que se consideren importantes conocer. En este espacio, los colaboradores exponen sus ideas y buscan apoyo colectivo o del líder. El objetivo de CONÉCTATE es fortalecer la comunicación bidireccional entre el líder y colaborador.

- Realizamos la 3° Feria de Emprendimiento con la participación de más de 15 empleados, en los que se exhibieron, vendieron y tomaron pedidos de los productos y servicios que ofrecen.
- Creamos el programa Emprendedores Serfinanza, una iniciativa destinada a apo-

yar a nuestros empleados con emprendimientos propios. El objetivo es proporcionarles conocimientos prácticos y teóricos, a través de un plan de formación impartido por expertos internos. De esta manera, buscamos que nuestros colaboradores puedan potenciar sus negocios y alcanzar el éxito en sus proyectos emprendedores.

- Iniciamos un programa piloto para la compra de almuerzos, a través de una plataforma que ofrece opciones en diferentes restaurantes. El convenio busca facilidad para que los empleados puedan realizar sus pagos de forma quincenal y bajo la modalidad de descuento por nómina. Inicialmente en piloto participan 120 empleados.

BENEFICIOS OTORGADOS A EMPLEADOS	EMPLEADOS CUBIERTOS
Seguro de vida	945
Auxilio educativo	94
Bonificación extralegal	904
Prima extralegal por vacaciones	790
Auxilio por maternidad / paternidad	41
Día remunerado por cumpleaños	534
Licencia remunerada por matrimonio (3 días)	12
Licencia remunerada por calamidad (de 1 a 3 días)	29

Como Entidad financiera, uno de los beneficios que ofrecemos a nuestros empleados son los créditos con tasas preferenciales (libre inversión, compra de cartera, vehículo). Entendemos la importancia de apoyar el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo,

por lo que hemos implementado un crédito especial para educación sin interés a 12 meses. Esta iniciativa busca facilitar el acceso a oportunidades educativas y contribuir al crecimiento integral de nuestros colaboradores.

BENEFICIOS OTORGADOS A EMPLEADOS	NÚMERO DE CRÉDITOS
Libre inversión	264
Compra de cartera	83
Vehículo	4
Educativo	9

## LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Contenido GRI 401-3

En el año 2024, 52 colaboradores tomaron licencia de maternidad o paternidad, de los cuales 38 fueron mujeres y 14 hombres. La tasa de reincorporación tras el período de licencia fue del 89% para las mujeres y del 100% para los hombres. En cuanto a la tasa de retención, el 100% de las mujeres y los hombres continuaron trabajando en la Entidad 12 meses después de su permiso parental.

## FORTALECIENDO LOS CONOCIMIENTOS DE NUESTROS COLABORADORES

Contenido GRI 404-1

Para el Banco, contar con programas de formación integral es de suma importancia. Estos programas no solo mejoran las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, sino que también impulsan su desarrollo personal y profesional. Una fuerza laboral bien capacitada y motivada es clave para la innovación y la adaptación a los cambios del mercado, contribuyendo así al éxito de nuestra organización.

Los principales programas del 2024 fueron:

- **Fortalecimiento de herramientas tecnológicas:** orientadas a fortalecer el uso de aplicaciones claves, como Teams, Outlook, To do, One Drive, One Note, Power Bi, Share Point y Planner. Nuestro reto es consolidar un equipo de colaboradores con competencias digitales avanzadas, que les permitan trabajar con mayor agilidad, practicidad e innovación en sus procesos y servicios. Al desarrollar estas habilidades, buscamos optimizar nuestras operaciones y ofrecer soluciones más eficientes y creativas a nuestros clientes.
- **Ruta Bancaria:** comprometida con el cumplimiento y las normatividades vigentes, el programa que tiene como objetivo actualizar a los colaboradores, en temas normativos como son SST, SARLAFT, SARO, Código de ética y conducta, SAC y Riesgo de conducta. El programa tuvo un cumplimiento del 98,3%.
- **CRECER:** el programa de pasantías internas, tiene como objetivos principales impulsar el aprendizaje en diversas áreas del Banco, ampliar las perspectivas de los colaboradores sobre el funcionamiento integral de la empresa y fomentar habilidades multidisciplinarias, que impacten su desarrollo profesional. Además, mejora la comunicación entre las áreas involucradas. En 2024, logramos un incremento del 75,75% en la participación de colaboradores como pasantes en comparación con 2023, lo que resultó en un aumento significativo en la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, así como en oportunidades de desarrollo de carrera y crecimiento profesional.
- **Programa de Liderazgo para la Transformación Organizacional – Universidad del Norte.** Es un programa diseñado para renovar modelos de negocio a través de la innovación, transformando prácticas empresariales para crear una organización más productiva, competitiva y sostenible.

**447 horas de formación  
y 3 participantes.**

- **Curso ITIL 4 fundamentos:** Es un marco de trabajo de gestión de servicios de TI que ayuda a las organizaciones a mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios de TI, y a alinearlos con las necesidades y objetivos del negocio. Participaron 10 colaboradores del área de tecnología, con una duración total de 180 horas.
- **Curso AWS Technical Essentials:** cubre los conceptos básicos de la computación en la nube, almacenamiento y redes en AWS, y las medidas de seguridad y gestión de identidades y accesos (IAM). Está diseñado para ayudar a los participantes a identificar los servicios de AWS y tomar decisiones informadas sobre soluciones de TI basadas en los requisitos de su negocio.



**184 horas de formación y 23  
participantes de las áreas de  
Tecnología, Innovación y Riesgos.**

## CIFRAS DE FORMACIÓN EN 2024

EMPLEADOS POR CARGO	NÚMERO DE EMPLEADOS FORMADOS		HORAS DE FORMACIÓN		PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Alta gerencia	7	1	110,6	22,0	15,8	22,0
Gerentes / Directores de área	34	11	601,9	510,1	17,7	46,4
Jefes / Coordinadores	74	44	1.822,1	1.093,3	24,6	24,8
Especialistas / Profesionales / Analistas	214	146	3.130,9	3.132,6	14,6	21,5
Auxiliares	346	133	11.281,4	3.938,1	32,6	29,6
Aprendices	42	21	1.323,2	731,0	31,5	34,8
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>356</b>	<b>18.270,1</b>	<b>9.427,1</b>	<b>25,5</b>	<b>26,5</b>

## SALUD Y SEGURIDAD PARA NUESTROS COLABORADORES

Contenido GRI 403-9, GRI 403-10

Estamos más comprometidos que nunca en mantener un entorno seguro y fomentar una cultura de autocuidado. Nos enfocamos a implementar programas y planes que no solo aseguren condiciones laborales óptimas, sino que también inspiren a nuestros colaboradores a cuidar de su bienestar, prevenir enfermedades relacionadas con riesgos biomecánicos y posturales.

Durante 2024 nos enfocamos en los siguientes programas y planes:

- Grupos focales y riesgo psicosocial: Reforzamos el bienestar integral en colaboradores con altos niveles de estrés, enseñándoles sobre bienestar físico, mental y social.
- Viaje de bienestar: Programa para fortalecer el trabajo en equipo y promover estilos de vida saludables en Servicio al Cliente y Cobranza.
- Brigadas de Emergencia: Realizamos el simulacro anual en noviembre con nuestra

ARL, cumpliendo requisitos legales y reforzando el autocuidado en emergencias.

- Autoevaluación del SST: Evaluamos el Sistema de Gestión de SST, obteniendo una aceptación del 85%.
- Formación a líderes en SST: Taller intensivo en Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocado en la prevención y reconocimiento de riesgos.

Por otra parte, durante 2024 no se reportaron accidentes graves relacionados con el trabajo, sin embargo, se presentaron 9 accidentes registrables. Las cuatro causas de los accidentes están asociadas a caídas a nivel, caída de objetos, accidente de tránsito y con herramientas de trabajo.

Entre las medidas implementadas para minimizar estos riesgos, están los grupos focales en la población del Banco que más marcó accidentes laborales de este tipo y con base en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, donde se trabajó de manera integral el cuidado del ser desde un entorno físico, social, ambiental y familiar.

NÚMERO Y TASA DE ACCIDENTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO	2024
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)	0
Tasa de accidentes graves relacionados con el trabajo (excluyendo accidentes mortales)	0,000
Número de accidentes registrables relacionados con el trabajo	9
Tasa de accidentes registrables relacionados con el trabajo	0,652
Principales tipos de accidentes presentados	Caídas a nivel
<b>Número total de horas trabajadas</b>	<b>2.759.752</b>

Para el año 2024 no se presentaron casos relacionados con enfermedad laboral.

CASOS DE ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	2024
Número de muertes ocasionadas por enfermedades relacionadas con el trabajo	0
Número de casos registrables de enfermedades relacionadas con el trabajo	0
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo identificadas	N.A

## COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas son esenciales para mantener a los empleados informados y alineados con los objetivos del banco. Facilita la colaboración y el intercambio de ideas, lo que puede llevar a soluciones más innovadoras y eficientes. Por eso, en 2024 desarrollamos las siguientes iniciativas:

- Relanzamos el canal de comunicaciones internas "Somos Serfinanza", una herramienta dinámica e interactiva, con las noticias, novedades e información relevante del Banco.
- Campaña "El futuro que queremos Ser": Esta campaña enmarca la ruta y los diferentes pilares establecidos en nuestra estrategia de sostenibilidad, reafirmando el compromiso del Banco.
- Lanzamiento de "Service Desk", una nueva plataforma para la gestión de requerimientos e incidentes tecnológicos de los empleados.
- Actualización de la campaña "Señales de que hay Gato Encerrado", con el objetivo de sensibilizar y educar a clientes y usua-

rios, destacando la importancia de proteger los datos para evitar fraudes.

- Campaña de Actualización de Datos, para mantener la información actualizada de los clientes.

## VOLUNTARIADO

En 2024 realizamos nuestra primera jornada de voluntariado de la mano con Fundavé. En la actividad los voluntarios adaptaron material educativo para niños y jóvenes con discapacidad visual. El material adaptado no solo garantiza que los niños tengan acceso a recursos educativos inclusivos y de calidad, sino que también les permite desarrollar su potencial y participar plenamente en el entorno escolar.



**17** Voluntarios

**34** Horas de Voluntariado



# 11. CUIDADO DEL ENTORNO

## GESTIÓN AMBIENTAL

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

En Serfinanza, estamos decididos a reducir nuestro impacto ambiental mediante la gestión eficiente de recursos y materiales. Nuestra gestión se basa en la eco eficiencia y la digitalización de procesos. Para lograrlo, hemos creado el programa de Eco eficiencia Ambiental, que se centra en cuatro áreas clave: uso eficiente del agua, energía, materiales para la operación, y la gestión de residuos.

Entre las principales actividades con los empleados se destacan:

1. Jornadas de sensibilización sobre el uso eficiente del agua y energía.
2. Instalación de puntos ecológicos en el edificio principal en Barranquilla.
3. Jornada de sensibilización sobre los distintos tipos de residuos sólidos y su correcta disposición en los puntos ecológicos.
4. Publicaciones mensuales en el portal SOMOS con información de interés general sobre los cuatro componentes del programa de Eco Eficiencia.
5. Concurso en Halloween con disfraces hechos con materiales reciclables.

Una parte fundamental de la gestión ambiental es el monitoreo del consumo de agua,

energía y materiales como papel y tóner en cada una de nuestras oficinas. Esto nos permite identificar patrones de consumo inusuales y tomar las acciones de mejora necesarias.

### **Eficiencia energética**

Realizamos un estudio de simulación energética para determinar la capacidad adecuada de los aires acondicionados según el espacio, la cantidad de personas y la temperatura en cada oficina de la sede administrativa y la oficina principal en Barranquilla. Este estudio nos permitió ajustar la temperatura de los equipos, garantizando un ambiente térmico agradable y reduciendo el consumo innecesario de energía.

Además, llevamos a cabo un estudio de eficiencia energética de las unidades de aire acondicionado en la sede administrativa de Barranquilla. El objetivo fue clasificar los equipos en ineficientes, básicos y eficientes. Como resultado, diseñamos un plan de optimización energética, bajo el cual reemplazamos 12 aires acondicionados clasificados como ineficientes y básicos. Adicionalmente, instalamos termostatos programables y cajas guarda-termostatos, para evitar la manipulación de estos y mantener la temperatura según las recomendaciones del estudio.



**Energía (kWh)**  
2024: 1.534.143  
2023: 1.676.956  
2022: 1.520.194

↓ -9%

### **Unidos por el agua**

Como parte de nuestras acciones de sostenibilidad, organizamos una jornada de sensibilización sobre el ahorro de agua con los empleados, donde se realizaron actividades educativas y dinámicas que resaltaron la importancia de preservar este recurso esencial. La concienciación sobre el uso eficiente del agua no solo ayuda a disminuir nuestros costos operativos, sino que también refuerza nuestro compromiso con la protección del medio ambiente.



**Agua (m<sup>3</sup>)**  
2024: 4.336  
2023: 4.617  
2022: 6.369

↓ -6%

### **Cero papel**

Durante 2024, la transformación digital del Banco optimizó procesos y mejoró la accesibilidad y seguridad de la información. Gracias a la automatización, estructuración y digitalización de documentos, se logró una significativa reducción en el uso de papel, fortaleciendo la trazabilidad y eficiencia operativa.

En el marco de la digitalización de procesos, se transformó el proceso de novedades con biometría, reduciendo el uso de formatos físicos. También se inició el proyecto de formularios digitales con firma electrónica certificada, realizando los requerimientos funcionales y el análisis de formatos físicos a reemplazar. Estas mejoras contribuyeron a una disminución del 40% en el consumo de formatos en comparación con el año anterior.

Adicionalmente, el monitoreo de los procesos con mayor volumen de impresiones y las campañas de concienciación sobre la impresión responsable, han permitido un ahorro del 49% en el uso de papel que se utiliza al interior del Banco.



### Consumo de papel (kg)

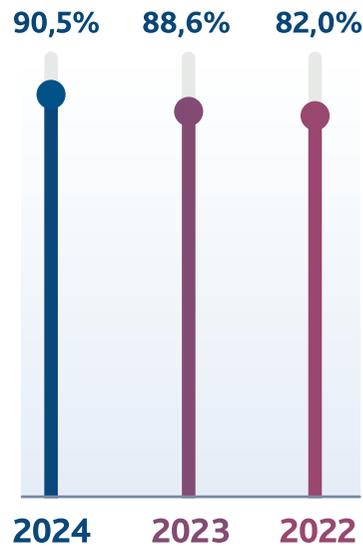
2024: 2.701  
2023: 5.289  
2022: 5.979

↓ -49%

**Nota:** se hace la reexpresión de las cifras de 2022 y 2023 por cambio de metodología de cálculo.

La reducción del uso del papel ha tenido un impacto significativo en la compra de tóneres, la cual ha disminuido en un 34%. A medida que digitalizamos nuestros procesos, la necesidad de imprimir documentos se reduce considerablemente. La transición hacia un entorno de trabajo más digital y menos dependiente del papel refleja una tendencia global hacia la eficiencia y la sostenibilidad, promoviendo un uso más responsable de los recursos naturales y una menor huella de carbono.

Por otra parte, para fomentar la adopción del extracto en formato digital, continuamos con la campaña de sensibilización dirigida a nuestros clientes. Esta iniciativa destaca los beneficios de recibir extractos electrónicos, como la reducción del impacto ambiental, la conveniencia de acceder a la información en cualquier momento o lugar y la seguridad adicional que ofrece el formato digital. En los últimos años, hemos incrementado el porcentaje de extractos en formato digital del 82% al 90,5%.



### Reciclar para DAR

En el marco de la estrategia 'Reciclar para DAR', el Banco recicló un total de 10,13 toneladas de material aprovechable, incluyendo papel, hierro y plástico, entre los cuales se encuentran el plástico por la destrucción de 43.472 tarjetas débito/crédito. Este esfuerzo no solo contribuyó a la reducción de residuos, sino que también demostró nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

Gracias a esta iniciativa, se evitó la emisión de 25,40 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, lo que representa un impacto positivo significativo en la lucha contra el cambio climático. Además, el dinero recaudado a través del reciclaje fue donado a Fundavé, una fundación dedicada a proporcionar herramientas y recursos a niños, jóvenes y adultos con discapacidad visual, mejorando así su calidad de vida y oportunidades educativas.

En línea con nuestro compromiso con la economía circular, la empresa donó 1.600 ele-

mentos electrónicos en desuso, incluyendo PCs, teclados, monitores, impresoras, escáneres y teléfonos, entre otros, a la fundación PCShek. La fundación se encargó de reacondicionar los dispositivos para posteriormente donarlos a una institución educativa en el departamento de Bolívar. Con esta iniciativa no sólo promovemos la reutilización de recursos, sino que contribuimos al bienestar de la comunidad.

Adicionalmente, contamos con un proveedor de tóner que recolecta los cartuchos vacíos. En 2024 entregamos 496 suministros, lo que evitó la producción de más plástico y redujo las emisiones de gases de efecto invernadero.



- 10 ton de residuos aprovechables reciclados
- 43 mil tarjetas destruidas y recicladas
- 25,5 ton de emisiones evitadas de CO<sub>2</sub>
- 1.600 elementos electrónicos en desuso donados
- 496 cartuchos de tóner vacíos, entregados al proveedor aliado

## CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE

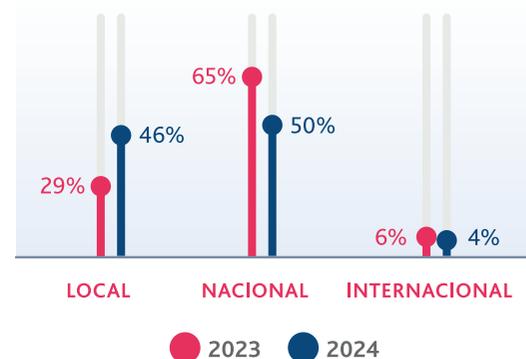
Contenido GRI 204-1

La implementación de una cadena de suministro sostenible es fundamental para garan-

tizar que nuestras operaciones sean responsables y respetuosas con el medio ambiente. Aplicar criterios de sostenibilidad en nuestras compras, conforme a la política de compras sostenibles de la Entidad, nos permite seleccionar proveedores y productos que minimicen el impacto ambiental, promuevan prácticas laborales justas y fomenten la eficiencia de recursos. Este enfoque no sólo contribuye a la protección del planeta, sino que también fortalece nuestra reputación y compromiso con la sostenibilidad, asegurando un futuro más próspero y equitativo para todos.

Priorizamos la contratación de proveedores locales de bienes y servicios para impulsar la industria regional, por eso en 2024 aumentamos las compras a estos proveedores pasando del 26% al 46%; los proveedores nacionales representaron 50% y los proveedores extranjeros el 4%. Estos últimos, debido a su alta especialización, son seleccionados por motivos estratégicos.

### Proveedores de bienes y servicios



## **EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

La tercerización de procesos y servicios demanda una adecuada gestión de los riesgos operacionales, de ciberseguridad, de seguridad de la información y de continuidad del negocio que pueden afectar a los proveedores y generar un efecto de contagio en las operaciones del Banco.

Durante el 2024 la Entidad continuó realizando monitoreo continuo al proceso de selección de terceros y al cumplimiento de las obligaciones pactadas con los proveedores durante la vigencia de la relación contractual. Para ello, se ejecutaron actividades como el envío de requerimientos de información, inspecciones en sitio, monitoreo al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y niveles de disponibilidad.

El resultado de estas actividades permite la identificación de oportunidades de mejora, para las cuales se definen planes de acción que contribuyan en mitigar el nivel de exposición a riesgos derivados de proveedores.

## **12. PERSPECTIVA PARA EL 2025**

---

2025 se presenta como un año retador en materia económica para la economía mundial, debido a las presiones que imponen las medidas adoptadas por EEUU en materia de aranceles, inmigración e inflación, así como por los conflictos geopolíticos de diferentes partes del mundo. A pesar de esto, se espera

un crecimiento similar al de 2024 cercano al 3%. Las tasas de interés de los bancos centrales convergerán a nuevos niveles de largo plazo, que seguirán presionadas al alza.

En el contexto local se espera que continúe la recuperación del consumo de los hogares y del crédito, así como un mejor desempeño del sector financiero, el cual viene mostrando su resiliencia desde mediados de 2024, desafiado por incrementos en la morosidad y caídas en la rentabilidad. Con la reducción de las tasas de interés y el repunte de la inversión, se espera una recuperación gradual de la economía cercana al 2,5%; sin embargo, se enfrentarán riesgos significativos. La persistencia de desafíos fiscales, los riesgos asociados a la actividad del sector energético, el aumento de conflictos sociales y el incremento de la inseguridad, pueden ser un obstáculo para la reactivación económica.

La inflación podría enfrentar nuevos desafíos en la segunda mitad de 2025. Las reducciones en los precios de alimentos y regulados podrían agotarse, mientras que la depreciación del tipo de cambio y la alta indexación de los servicios presionarían nuevamente los precios al alza. En este contexto, el Banco de la República en la implementación de su política monetaria deberá continuar con la prudencia en la reducción de sus tipos de interés, llevando su tasa de intervención a niveles cercanos al 7,5%.

## **13. PLANES 2025**

---

El Plan Estratégico 2025, tiene como objetivo consolidar a Banco Serfinanza como el princi-

pal Banco de la región Caribe, con presencia significativa a nivel nacional. A través de la transformación cultural, la eficiencia operativa, desarrollando soluciones innovadoras y con un enfoque claro en los clientes, mejorando su experiencia y garantizando así la sostenibilidad del Banco.

El foco central del plan son los CLIENTES, que son el activo más importante del Banco, a quienes debemos fidelizar y mantener para generar relaciones de largo plazo. Adicionalmente, el plan considera tres pilares:

1. Ser el principal Banco de los clientes en la región Caribe.
2. Transformación cultural alineando la cultura organizacional con los valores del Banco y formando líderes que mantengan la identidad de Serfinanza.
3. Eficiencia operativa, simplificando los procesos para mejorar la experiencia de los clientes.

Lo anterior, dentro de un proceso constante de innovación que no sólo se enfoque en nuevas soluciones y tendencias del mercadeo, sino también en mejorar la operación actual del Banco y su oferta de valor para los clientes. (productos, canales de venta, canales de servicio).

Para el desarrollo del plan se establecieron proyectos transversales y proyectos estratégicos. Dentro de los proyectos transversales se encuentran:

1. Fortalecer el modelo de liderazgo del Banco a través del programa Misión SER 2.0 y motivar a los quipos hacia el logro de las metas organizacionales.
2. Nuevos KPI's Transversales que permitan medir el impacto de las iniciativas estratégicas en toda la organización.
3. Concepto minimalista: simplificación de procesos y productos, asegurando agilidad y eficiencia en las operaciones, mejorando la experiencia del cliente.





Adicionalmente, se encuentran los proyectos estratégicos agrupados en tres frentes:

### **1. Experiencia del cliente**

Dentro de los proyectos claves se encuentran:

- Proyecto de servicio para mejorar la experiencia de los clientes desde el punto de vista de la cultura del servicio, de los procesos y de la interacción con los canales del Banco, apoyados en el uso de inteligencia artificial y métodos de autenticación de identidad como la biometría.
- El fortalecimiento de la banca móvil y la optimización de la página web.
- Mejoras tecnológicas en el sistema de atención telefónica, para ofrecer respuestas más ágiles a consultas frecuentes y la optimización de tiempos de espera, lo que mejorará la experiencia del cliente.
- Modelo de servicio para empresas, para fortalecer el relacionamiento postventa de los clientes de este segmento.
- Gestión del ciclo de vida del cliente.
- Autogestión de alertas de monitoreo por medio de WhatsApp, generadas a través de la herramienta Monitor Plus.
- Implementación del servicio de autenticación de compras en ambiente no presentes a través del protocolo 3DS, mediante la integración con un ACS autorizado por Mastercard.

## 2. Marca Banco Serfinanza

Posicionamiento de Marca con énfasis en la Región Caribe y habilitar la atención preferencial en la ciudad de Barranquilla.

## 3. Procesos hacia la transformación

Entre los principales proyectos están:

- Proyecto Visión Plus: finalizar la implementación del cambio de Core para la administración de las tarjetas de crédito.
- Proyecto Originador Propio: desarrollo de herramientas internas que faciliten la gestión de clientes nuevos, inicialmente de tarjeta de crédito.
- Automatización de Procesos, mejorando la eficiencia y reduciendo los tiempos de atención al cliente con RPA (Robotic Process Automation).
- Integración de Sistema de Pagos Inmediatos y Open Finance: Adopción de soluciones tecnológicas que permitan una mejor interconexión con el ecosistema financiero y mayor agilidad en las transacciones. Dentro de estas se encuentran: Entre Cuentas, Bre-B y Transfiya empresas.

Para 2025, el Banco se enfocará de manera significativa a la entrada del Sistema de Pagos Inmediatos del Banco de la República y el Sistema de Finanzas Abiertas.

Sabemos que el Open Finance nos permitirá desarrollar productos y servicios adaptados a las necesidades específicas de los usuarios, impulsando la inclusión y la democratización de los servicios financieros, así como una gran

oportunidad para el sector, fomentando la competencia y la innovación en beneficio de todos, por lo anterior en Serfinanza se continuará trabajando en:

- Estrategias que mejoren la experiencia del usuario, optimicen la toma de decisiones con datos en tiempo real y le permitan al Banco generar nuevas alianzas estratégicas. Estamos convencidos de que la apertura y el intercambio de información, cumpliendo los estándares regulatorios, serán el motor de un sistema financiero más dinámico y accesible para todos.
- Evaluar nuestro modelo de negocios para generar nuevos flujos de ingresos a través de integraciones de APIs y servicios basados en datos.
- Integrar nuevos aliados y tecnologías de manera más sencilla, facilitando la adopción de modelos como Open Finance y Sistema de Pagos Inmediatos.
- Sensibilizar a clientes y empleados acerca de este ecosistema, incluyendo dentro del tópico de Conocimientos Financieros.
- Salida en vivo del nuevo Core de procesamiento de tarjeta de crédito.
- Modernización de los canales digitales, con la implementación de soluciones enfocadas en mejorar la experiencia del cliente en el portal transaccional y la aplicación móvil de banca personas, asegurando la disponibilidad del servicio.

Esta transformación nos posicionará estratégicamente para liderar en un mercado altamente competitivo, con una infraestructura flexible y preparada para el futuro. No solo

nos permitirá atender mejor las necesidades actuales, sino que también abre la puerta a nuevas oportunidades de negocio, impulsando el crecimiento y la diferenciación en el sector financiero.

## 14. 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 2024, 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 y objetivo 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 servicio.
- **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 GLOBAL SUSTAINABILITY REPORT – 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 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1 de enero a 31 de diciembre de 2024 Periodicidad anual
	2-4 Actualización de la información	No aplica
	2-5 Verificación externa	El informe de gestión y sostenibilidad 2024 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	Gobierno Corporativo
	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	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta
	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 / Relacionamiento 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
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 de 1.534.143 kWh

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta
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.
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.
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

Estándar SASB		Contenido	Página o 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: 79% Fraude con presencia de tarjeta: 18% Otros tipos de fraude: 3%		
Generación de inclusión y capacidad financieras	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)	<p>Banco Serfinanza durante el año 2024 reforzó su estrategia para promover el fortalecimiento del mercado, a través del incremento de la participación en sus procesos de originación de líneas de crédito, enfocadas al desarrollo económico de las personas naturales respaldadas por medio de las garantías de FNG. Este hecho contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos y a la generación de empleos. Es por ello que durante el año 2024 el banco logró desembolsar 629 créditos, representando un incremento de 599 nuevas colocaciones a estos perfiles. Así mismo, la Entidad pese a las condiciones del mercado y los diferentes sectores económicos que se vieron afectados por los factores macroeconómicos, trabajó en mantener el enfoque en los segmentos PYMES alcanzando una colocación en ese segmento de 3.424 nuevos créditos, a continuación, presentamos las cifras más relevantes en este ámbito:</p> <p>PYMES: 3.424 préstamos aprobados por monto de \$514.398 millones.</p> <p>- CONSUMO CON GARANTÍA PARA EL DESARROLLO A LA COMUNIDAD: 629 préstamos aprobados por monto de \$3.681 millones.</p>		
	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 2024 Mora > 30 días < 90 días	Improductiva Mora > a 90 días
			Número de crédito	51	45
			Monto (millones de pesos)	3.564	2.636
FN-CB-240a.3	Número de cuentas de ahorro gratis proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	21.480 cliente adquirieron su primer producto en 2024 a través de la apertura de cuentas de ahorro, lo que corresponde al 36% del total de clientes que abrieron cuentas en el período.			

Estándar SASB		Contenido	Página o respuesta
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 el año 2024 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.
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para incorporar los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias al planificar la adecuación del capital, estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	<p>El Banco continúa enfocado el uso de los diferentes escenarios obtenidos a través de los ejercicios de esquema de pruebas de resistencia (EPR) en las proyecciones financieras de los principales indicadores la Entidad, incorporando los principales resultados obtenidos como apoyo para la definición de herramientas que permiten la priorización de sus estrategias a nivel de riesgos y nivel corporativo en el largo plazo, para tal fin ha migrado a un sistema de administración que se enfoca en el desarrollo y evaluación permanente de la organización para hacer frente a los diferentes escenarios de estrés y a desarrollar capacidades para absorber los efectos negativos que la materialización de estos pueden presentarse, de esta manera por medio del esquema de pruebas de resistencia se miden los efectos de variables de tipo macroeconómico, comportamiento histórico de cartera vencida y riesgo en los principales indicadores de los segmentos de cartera y su efecto sobre el gasto de provisión y otros componentes con el fin de planificar el presupuesto de la Entidad de tal forma que se logren cubrir los requerimientos de capital requeridos para hacer frente a los diferentes escenarios establecidos, resaltando que ante la existencia de choques hipotéticos sin importar su nivel de severidad la Entidad ha definido una serie de acciones mitigantes tendientes a reducir el impacto generado sobre los requerimientos de capital para la adecuada ejecución de su objeto social.</p> <p>Adicionalmente periódicamente se evalúa el comportamiento y tendencia de estos indicadores con el fin de identificar su relevancia dentro de entorno macroeconómico y la posición financiera de la compañía.</p>

## FINANCIACIÓN DE CONSUMO

Estándar SASB		Contenido	Página o 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 2024, Banco Serfinanza no recibió ninguna sanción económica con temas relacionados con la protección de datos personales por parte de ninguna autoridad administrativa ni judicial.
Prácticas de Venta	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.  La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de conformidad con las normas que rigen su actividad, carece de facultades legales para investigar, toda vez que el defensor es un particular que no ejerce funciones públicas, por lo que no puede decidir que se decreten y practiquen pruebas, en el ámbito de las entidades financieras o de los consumidores, ya que esto solo lo pueden determinar las autoridades judiciales.
	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 2024, Banco Serfinanza no fue objeto de multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o por parte de otra entidad administrativa o judicial, respecto a ventas o mantenimiento de productos financieros.
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 2024, se cuentan con 519.514 clientes únicos con 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 2024, se alcanzó un total de 760.535 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 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 2024 y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio de los accionistas 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 materiales.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Banco Serfinanza S. A., al 31 de diciembre de 2024 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 expuesta la entidad 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.

Pérdidas por deterioro de cartera de créditos bajo normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia

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 2024, el valor total de la cartera era de COP\$2.408.956 millones y la provisión para pérdidas por deterioro de créditos era de COP\$204.590 millones.

La Superintendencia Financiera de Colombia a través de modelos de referencia tiene regulada la definición de provisiones de cartera y ha establecido por el Modelo y gestión de riesgo de crédito 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.

De acuerdo a lo indicado en la Circular Externa 017 de 2023 y Carta Circular 019 de 2023 con el propósito de promover la estabilidad financiera, fortalecer el sano crecimiento de la cartera crediticia y mitigar el impacto del actual ciclo crediticio en el sistema financiero la Superintendencia Financiera de Colombia impartió instrucciones transitorias a las condiciones que deben cumplirse para que los establecimientos de crédito puedan aplicar la metodología de cálculo en fase desacumulativa, el Banco dio cumplimiento a estas condiciones y presentó a la Superintendencia Financiera un plan para aplicar la metodología de cálculo en fase desacumulativa durante un periodo de seis meses. Dicho periodo culminó en el mes de junio de 2024, por lo tanto, desde el mes de julio el Banco se encuentra calculando nuevamente provisiones en fase acumulativa.

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.

Adicionalmente revisamos el cálculo de los indicadores dispuesto en el en el Numeral 2 del Anexo 1 del Capítulo XXXI - SIAR de la CBCF en el que se acredita 3 de las 4 condiciones requeridas para desacumular provisiones, así como la estimación del monto de provisiones contracíclicas a desacumular y su respectiva aprobación por Junta Directiva.

Usé personal con habilidades especializadas para que contribuyeran en la evaluación de la pertinencia de los modelos y de ciertas entradas de los estimados estadísticos de pérdidas crediticias esperadas.

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

#### Asunto clave de la auditoría

#### Modo en el que el asunto clave se ha tratado en la auditoría

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 y (iv) el involucramiento de recursos especializados para apoyar la evaluación de dicha evidencia de auditoría.

## RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LOS ENCARGADOS DE LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD 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 de la Entidad de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relaciona-

das 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 la Entidad o de cesar sus operaciones, o bien que no exista otra alternativa más realista que hacerlo.

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

## 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 de la Entidad 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 la Entidad 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 de la Entidad, 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.

También proporcioné a los encargados de la dirección de la Entidad una declaración sobre

mi cumplimiento de los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar mi independencia y, en caso de presentarse, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables de la dirección de la Entidad, 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 de la Entidad durante el año terminado el 31 de diciembre de 2024 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 y de la Junta Directiva.
- 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 2024 la Entidad 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 de Accionistas, 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 17 de marzo de 2025.

Carolina González Rodríguez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 73002-T  
Designado por PwC Contadores  
y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025



## CERTIFICACIÓN DEL PRESIDENTE Y CONTADOR DEL BANCO

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

17 de marzo de 2025

Los suscritos Presidente y Contador de Banco Serfinanza S. A. certificamos que los estados financieros de la Compañía al 31 de diciembre 2024 y 2023, 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 Martínez Aparicio  
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 48283-T

**BANCO SERFINANZA S.A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	Periodo Terminado al 31 de diciembre	
		2024	2023
<b>Activos</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	6	388,955,002	513,660,627
Instrumentos financieros	7	96,364,833	76,927,404
Cartera de créditos, intereses, otras cuentas por cobrar a clientes y operaciones de leasing financiero, neta	8	2,204,366,554	2,281,881,949
Otras cuentas por cobrar, netas	9	40,859,049	39,353,697
Activos por impuestos corrientes	10	93,877,953	76,119,001
Otros activos no financieros	11	22,183,168	25,162,354
Propiedades y equipos	12	37,935,666	39,409,170
Propiedades, y equipos por derechos de uso	13	844,931	817,087
Activos no corrientes mantenidos para la venta	14	6,682,569	5,507,162
Activos intangibles	15	35,101,592	25,728,232
<b>Total de los activos</b>		<b>2,927,171,317</b>	<b>3,084,566,683</b>
<b>Pasivos</b>			
Depósitos y exigibilidades	16	2,266,269,131	2,250,927,665
Bonos emitidos	17	169,536,149	315,712,165
Otros pasivos financieros	18	100,446,127	124,831,506
Pasivos por arrendamientos	19	873,463	870,941
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	20	26,618,968	28,900,034
Beneficios a los empleados	21	4,883,842	5,042,184
Otros pasivos no financieros	22	6,425,555	6,924,564
Pasivo por impuestos diferidos, neto	23	3,641,823	4,984,867
<b>Total de los pasivos</b>		<b>2,578,695,058</b>	<b>2,738,193,926</b>
<b>Patrimonio de los accionistas</b>			
Capital	24	135,103,974	135,103,974
Reserva legal		67,776,670	67,122,061
Reservas estatutarias		1,000	1,000
Otras reservas		35,254,530	29,363,043
Prima en colocación de acciones		102,694,315	102,694,315
Utilidad neta		2,103,502	6,546,097
Superávit por revaluación de activos		7,423,114	7,423,114
Ajuste por convergencia NCIF		(1,880,847)	(1,880,847)
<b>Total del Patrimonio de los accionistas (Ver estado adjunto)</b>		<b>348,476,259</b>	<b>346,372,757</b>
<b>Total de patrimonio de los accionistas y de los pasivos</b>		<b>2,927,171,317</b>	<b>3,084,566,683</b>

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

Gian Piero Celia Martínez Aparicio  
Representante Legal

Celmina Domínguez Barraza  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 48283-T

Carolina González Rodríguez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 73002-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025

**BANCO SERFINANZA S.A. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES  
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Notas	2024	2023
<b>Ingresos por intereses y similares</b>			
Ingresos por intereses	25	446,581,777	509,031,076
Ingresos por intereses de operaciones leasing		6,841,869	8,700,275
Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros Intereses		31,113,406	27,100,539
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable		7,138,534	13,522,779
Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones	7	7,344,972	6,887,341
		<u>499,020,558</u>	<u>565,242,010</u>
<b>Gastos por intereses y similares</b>			
Intereses depósitos y exigibilidades	26	<u>(261,781,640)</u>	<u>(260,680,744)</u>
<b>Obligaciones Financieras</b>			
intereses de créditos de bancos y otras obligaciones financieras		(12,163,568)	(19,254,352)
Intereses financieros por operaciones del mercado monetario y otros intereses		(23,603,471)	(31,416,346)
		<u>(35,767,039)</u>	<u>(50,670,698)</u>
<b>Ganancia y/o pérdida por deterioro de activos financieros, neto</b>			
	8		
Deterioro de cartera de créditos		(391,371,837)	(394,952,906)
Deterioro para cuentas por cobrar		(51,155,626)	(48,687,026)
Deterioro de capital leasing		(1,580,508)	(765,412)
Deterioro de intereses y otros conceptos leasing		(114,647)	(247,473)
Deterioro de bienes recibidos en dación de pago		(4,036,835)	(3,879,000)
Recuperaciones deterioro		86,846,551	80,323,090
		<u>(361,412,902)</u>	<u>(368,208,727)</u>
<b>Ingresos netos de intereses después de pérdida por deterioro de activos financieros</b>			
		<u>(159,941,023)</u>	<u>(114,318,159)</u>
Ingresos por comisiones y/o honorarios	25	232,327,490	228,175,526
Gastos por comisiones	26	(7,269,228)	(8,272,062)
		<u>225,058,262</u>	<u>219,903,464</u>
<b>Total ingresos netos</b>		<u>65,117,239</u>	<u>105,585,305</u>
<b>Gastos operacionales</b>	26	<u>(168,681,881)</u>	<u>(181,753,979)</u>
<b>Otros ingresos (Otros gastos)</b>			
Recuperaciones de cartera castigada	25	83,101,556	58,069,514
Otros ingresos	25	31,360,224	33,840,810
Por venta de activos no corrientes mantenidos para la venta		1,394,735	1,347,940
Otros gastos	26	(6,659,920)	(3,548,118)
		<u>109,196,595</u>	<u>89,710,146</u>
Utilidad antes de la provisión para impuesto sobre la renta		5,631,953	13,541,472
Provisión para impuesto sobre la renta	27	(3,528,451)	(6,995,375)
<b>Utilidad neta</b>		<u>2,103,502</u>	<u>6,546,097</u>
<b>Utilidad por acción en pesos colombianos</b>		<u>0.16</u>	<u>0.48</u>

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



Gian Piero Celia Martínez Aparicio  
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 48283-T



Carolina González Rodríguez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 73002-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025

**BANCO SERFINANZA S.A.**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Capital	Reservas Legal	Reservas Estatutarias	Otras Reservas	Prima en colocación de acciones	Superávit por revaluación de activos	Utilidades acumuladas	Ajuste por convergencia NIIF	Total Patrimonio
Saldo al 1 de enero del 2023	135,103,974	64,097,098	1,000	2,138,381	102,694,315	7,423,114	30,249,623	(1,880,847)	339,826,660
Incrementos reserva	-	3,024,962	-	27,224,662	-	-	(30,249,623)	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	6,546,097	-	6,546,097
Saldo al 31 de diciembre de 2023	135,103,974	67,122,060	1,000	29,363,043	102,694,315	7,423,114	6,546,097	(1,880,847)	346,372,757
Incrementos reserva	-	654,610	-	5,891,487	-	-	(6,546,097)	-	-
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	2,103,502	-	2,103,502
Saldo al 31 de diciembre del 2024	135,103,974	67,776,670	1,000	35,254,530	102,694,315	7,423,114	2,103,502	(1,880,847)	348,476,259

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



Gian Piero Celia Martínez Aparicio  
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 48283-T



Carolina González Rodríguez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 73002-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025

**BANCO SERFINANZA S.A.**  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
**POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, salvo que se indique otra cosa)

	Periodo terminado al 31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
Utilidad neta	<b>2,103,502</b>	<b>6,546,097</b>
<b>Ajustadas por:</b>		
Depreciación de propiedades y equipo	3,435,333	4,359,471
Depreciación de activos por derecho de uso	2,434,637	2,269,712
Amortización de intangibles	2,948,204	4,196,598
Amortización de intangibles por derecho de uso	249,516	205,368
Provisión de impuesto de renta corriente y diferido	3,528,451	6,995,375
Aumento en provisión para cartera de créditos	444,222,618	444,652,818
Recuperación de cartera	(86,846,551)	(80,323,090)
Provisión bienes recibidos en pago de obligaciones	4,036,835	3,879,000
Ingreso por venta en activos no corrientes mantenidos para la venta	(1,394,735)	(1,347,940)
Utilidad en valoración de inversiones	(14,483,506)	(20,410,120)
Causación de interés en cartera de créditos por recaudar	48,874,834	7,609,935
Causación de interés a entidades de redescuento	12,063,825	19,170,768
Causación de interés de Bonos	18,903,674	29,751,171
Causación de interés por depósitos y exigibilidades	261,781,640	260,680,743
<b>Subtotal utilidad ajustada:</b>	<b>701,858,277</b>	<b>688,235,906</b>
<b>Cambios en las operaciones:</b>		
(Aumento) disminución inversiones negociables	(6,254,294)	10,012,471
Aumento de las cuentas por cobrar	(1,505,350)	(29,966,980)
Disminución (aumento) en cartera de créditos	75,813,307	(84,425,811)
Intereses recaudados	(404,548,813)	(510,121,416)
Aumento de certificados de depósito a término y exigibilidades	26,349,065	639,620,470
Intereses pagados por depósitos y exigibilidades	(272,789,239)	(226,714,374)
Activos por impuestos corrientes	(22,630,447)	(52,005,073)
Otros activos no financieros	2,979,186	(3,505,937)
Aumento obligaciones financieras con entidades de redescuento	88,620,347	115,639,037
Pago obligaciones financieras	(113,080,974)	(119,124,429)
Intereses pagados a entidades de redescuento	(11,988,577)	(19,097,429)
Producto de la venta de bienes recibidos en pago obligaciones	(3,817,507)	2,199,999
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	(2,281,066)	(3,758,990)
Beneficios a los empleados	(158,341)	557,974
Otros pasivos no financieros	(499,009)	1,643,894
<b>Efectivo neto generado por las actividades de operación</b>	<b>56,066,565</b>	<b>409,189,312</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Disminución (aumento) inversiones a costo amortizado	1,300,369	(12,776,754)
Adquisiciones de propiedades y equipo	(1,961,829)	(11,480,905)
Adquisiciones de intangibles	(12,307,633)	(11,320,516)
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>	<b>(12,969,093)</b>	<b>(35,578,175)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Bonos emitidos	25,000,000	25,000,000
Pago instrumentos de deuda	(170,954,000)	(167,017,000)
Intereses pagados por instrumentos de deuda	(19,125,690)	(32,191,529)
Pago pasivo por arrendamiento	(2,723,407)	(2,477,185)
<b>Efectivo neto utilizado por las actividades de financiación</b>	<b>(167,803,097)</b>	<b>(176,685,714)</b>
(Disminución) aumento neto del efectivo y equivalente de efectivo	(124,705,625)	196,925,423
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo</b>	<b>513,660,627</b>	<b>316,735,204</b>
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo</b>	<b>388,955,002</b>	<b>513,660,627</b>

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



Gian Piero Celia Martínez Aparicio  
Representante Legal



Celmina Domínguez Barraza  
Contador Público  
Tarjeta Profesional No. 48283-T



Carolina González Rodríguez  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 73002-T  
Designado por PwC Contadores y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025

## 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 limi-

taciones 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 concedores 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 reque-

rido, 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 2024, el Banco contaba con una nómina de personal de 1.008 funcionarios y para diciembre del 2023 1.142 funcionarios.

El Banco tiene su domicilio principal en la ciudad de Barranquilla y opera a través de veintitrés (23) agencias y cuarenta y siete (47) 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 con lo indicado en la circular externa 036 de 2014 emitidas por la Superfinanciera.

Los estados financieros al 31 de diciembre del 2024 fueron autorizados para su emisión por la Junta Directiva el 27 de febrero del 2025. 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**

Los estados financieros de la Compañía se han preparado de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia para preparadores de información financiera del Grupo 1, las cuales están fundamentadas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, marco de conceptual, los fundamentos de conclusión y las guías de aplicación autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés), incluidas en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y decretos posteriores que lo han modificado y actualizado, 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. Los mismos han sido preparados sobre la base del costo histórico.

## **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.

**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, CDTs emitidos por entidades financieras; y de acuerdo con el 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", instrumentos de deuda e instrumentos de patrimonio 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

CALIFICACIÓN LARGO PLAZO	VALOR MÁXIMO %
BB+, BB, BB-	NOVENTA (90)
B+, B, B-	SETENTA (70)
CCC	CINCUENTA (50)
DD, EE	CERO (0)

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 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:

- 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).

- Categoría "B"- Inversión con riesgo aceptable, superior al normal. Corresponde a emisiones que presentan factores de incertidumbre que podrían afectar la ca-

pacidad 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 2024 y 31 de diciembre 2023, sobre base recurrente:

2024	Nivel 1	Nivel 2	Total
<b>Activos</b>			
Inversiones negociables	18,110,318	-	18,110,318
Terreno	-	1,034,993	1,034,993
Edificios	-	22,113,195	22,311,195
<b>Total, de activos a valor razonable sobre bases recurrentes</b>	<b>18,110,318</b>	<b>23,148,188</b>	<b>41,456,506</b>
2023	Nivel 1	Nivel 2	Total
<b>Activos</b>			
Inversiones negociables	4,717,491	-	4,717,491
Terreno	-	1,034,993	1,034,993
Edificios	-	25,582,652	25,582,652
<b>Total, de activos a valor razonable sobre bases recurrentes</b>	<b>4,717,491</b>	<b>26,617,645</b>	<b>31,335,136</b>

**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 de 2024 y diciembre de 2023.

do 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.

**c). Determinación del valor razonable**

El valor razonable se estableció de acuer-

do 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 Crédi-

to 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. Los créditos se clasifican de acuerdo con regulaciones de la Superintendencia Financiera así:

Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

El crédito de bajo monto de que trata el Artículo 2.1.16.1.1 del Decreto 2555 de 2010, corresponderá a aquellas operaciones activas de crédito que cumplan con las características allí definidas, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, y cuyo monto o cupo máximo es 6 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Se entiende por créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

Se entiende por créditos de vivienda, independientemente del monto, los otorgados a

personas naturales para la adquisición de vivienda nueva o usada, o para la construcción de vivienda individual, la reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada.

Estas operaciones deben cumplir con la normativa que los reglamenta, entre ellas, el Artículo 17 de la Ley 546 de 1999, su reglamentación prevista en el Decreto 1077 de 2015, con lo previsto en el Título 1, Libro 28 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, y demás normas que los modifiquen y complementen.

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	Nº 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, para cartera de vivienda se aplica el modelo determinístico el cual se encuentra en el anexo 2 del SIAR.

**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 contra cíclico 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 resul-

ta 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 Admisibles (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):

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

**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.

**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:**

- b. 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:

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

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 ca-

lificación 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
<b>Garantías idóneas</b>					
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%
<b>Garantía no Idónea</b>	60%	210	70%	420	100%
-Garantía por libranza	45%	-	-	-	-
<b>Sin garantía</b>	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.

### Metodología de calificación de cartera vivienda

Para la calificación de la cartera de vivienda se aplican los modelos determinísticos de pérdida, los cuales corresponden a estructuras de cálculo que miden la pérdida mediante la aplicación de porcentajes determinados por la SFC.

Desde el otorgamiento, la cartera de créditos debe calificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio.

**Calificación "A":** Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Créditos que reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de las contrapartes 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 las contrapartes para atender los pagos requeridos.

**Calificación "B":** Crédito con riesgo ACEPTABLE. Créditos que están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago de la contraparte 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 se clasifique en esta categoría:

MODALIDAD DE CRÉDITO	Nº DE MESES EN MORA (RANGO)
Vivienda	Más de 2 hasta 5

**Calificación "C":** Créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago de la contraparte o en los flujos de caja del proyecto, que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito se clasifique en esta categoría:

MODALIDAD DE CRÉDITO	Nº DE MESES EN MORA (RANGO)
Vivienda	Más de 5 hasta 12

**Calificación "D":** Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago de la contraparte o en los flujos de caja del proyecto, que comprometen significativamente el recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito se clasifique en esta categoría:

MODALIDAD DE CRÉDITO	Nº DE MESES EN MORA (RANGO)
Vivienda	Más de 12 hasta 18

En adición se deben clasificar en esta categoría, las obligaciones reestructuradas que incurra en mora mayor o igual a 60 días para la modalidad de microcrédito y 90 días cuando se trate de la modalidad de vivienda, salvo que se trate de créditos de vivienda reestruc-

turados a solicitud del deudor en aplicación de lo dispuesto en el art. 20 de la Ley 546 de 1999.

**Categoría "E":** Crédito IRRECUPERABLE. Crédito que se considera incobrable.

Las siguientes son condiciones objetivas suficientes para que un crédito se clasifique en esta categoría:

MODALIDAD DE CRÉDITO	Nº DE MESES EN MORA (RANGO)
Vivienda	Más de 18

### Provisiones para créditos de vivienda

La entidad debe mantener en todo momento provisiones no inferiores a los porcentajes que se indican en el siguiente cuadro, calculadas sobre el saldo pendiente de pago:

Calificación DEL CREDITO	Porcentaje de provisión sobre la parte garantizada	Porcentaje de provisión sobre la parte no garantizada
A	1%	1%
B	3.2%	100%
C	10%	100%
D	20%	100%
E	30%	100%

Si durante 2 años consecutivos el crédito ha permanecido en la categoría "E", el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se debe elevar a 60%. Si transcurre un año adicional en estas condiciones, el porcentaje de provisión sobre la parte garantizada se debe elevar a 100%, a menos que la entidad

demuestre suficientemente la existencia de factores objetivos y relevantes que evidencien la recuperación del crédito y las gestiones realizadas para el cobro de este, en este caso identificando el empleo de la vía judicial o extrajudicial, e indicando el estado del respectivo proceso.

## **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, y

- 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 de acuerdo con las políticas establecidas.
  - › 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.

### **Redefinición**

Es una opción que permite redefinir las condiciones de una obligación de cartera comercial vigente a aquellos clientes que así lo soliciten y que cumplan con las políticas mínimas requeridas que el Banco ha establecido para tal

fin, teniendo en cuenta que estos clientes no presentan condiciones de riesgo relevante, ni potenciales problemas de capacidad de pago.

Las principales condiciones son:

- Aplicable para obligaciones con hasta 30 días de mora al momento de la negociación.
- Una obligación puede ser sujeta de máximo tres (3) redefiniciones en un período de 18 meses.
- Entre redefiniciones la periodicidad mínima es de 3 meses.
- Aplica para clientes que al momento de la solicitud cuenten con calificaciones de riesgo AA, A o BB.
- El cliente no debe estar marcado como reestructurado o modificado.
- Esta alternativa se aplicará previa solicitud del cliente a través de los canales disponibles o, en su defecto, podrá ser ofertada por el Banco.
- El área de normalización podrá deteriorar la calificación del cliente de acuerdo con sus criterios en el marco del seguimiento de cartera.

## Alivios y Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD)

Debido a la pandemia del COVID 19 y su impacto en la economía del país, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, para que los establecimientos de crédito atendieran la situación crediticia de los deudores que presentan una afectación en los ingresos por la pandemia.

Con el fin de seguir apoyando a los deudores la SFC creó con la Circular Externa 022 de 2020, la cual tenía una vigencia inicial hasta el 31 de diciembre de 2020, posteriormente fue extendida hasta el 30 de junio de 2021, y por último mediante la Circular Externa 012 de 2021 se extendió hasta el 31 de agosto de 2021, debido a la persistencia del COVID 19 y el impacto que conlleva en la economía.

El Banco dio fin a la aplicación del Programa de Acompañamiento a Deudores, de acuerdo con la Circular Externa 012 de 2021, aplicando el último grupo de medidas, hasta el 31 de agosto de 2021. Al 31 de diciembre de 2024, se contaba con la siguiente composición de alivios financieros vigentes en la cartera de créditos:

<b>Estado</b>	<b>Capital</b>
<b>Con Alivio</b>	<b>4,883,063</b>
PAD	4,883,063
<b>Sin Alivio</b>	<b>2,307,900,239</b>
<b><u>Total general</u></b>	<b><u>2,312,783,302</u></b>

Calificación	Consumo	Comercial	Total
A	157,600	4,669,062	4,826,662
B	-	-	-
C	33,072	16,638	49,710
D	3,268	-	3,268
E	3,422	-	3,423
	<b>197,363</b>	<b>4,685,700</b>	<b>4,883,063</b>

La cartera con alivios vigentes en el marco del PAD, representa a corte de diciembre de 2024 un 0.21% de la cartera total, el monitoreo a esta cartera está incluido dentro de los diferentes informes seguimiento con los que cuenta el Banco para evaluar el comportamiento y tendencia de los diferentes grupos de deudores que conforman la cartera, específicamente para la cartera comercial la cual es la más significativa dentro del PAD se cuenta con una evaluación individual por deudor de manera semestral donde se busca revelar el riesgo de las distintas operaciones de crédito y de esta manera mitigar el impacto ante los posibles rodamientos de los deudores.

## 2.5 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.

### 2.5.1 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.

## **2.6 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.

### 2.6.1 Activos financieros

#### l). 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 mode-

lo 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.

### **2.6.2 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 caracterís-

ticas 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.

## 2.7 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 du-

rante 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.

## 2.8 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.

## 2.9 Activos intangibles

### 2.9.1 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.

### **2.9.2 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 intangi-

ble, la cual es definida como un conjunto de activos de similar naturaleza y uso en las operaciones del Banco.

### **2.9.3 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.

### **2.9.4 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.

## 2.10 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.

## 2.11 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.

## 2.12 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 1º 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 1º 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 predeter-

minado 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 resulta-

do de una oferta hecha para fomentar el retiro voluntario.

## 2.13 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.

## 2.14 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.

## 2.15 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:

1. Análisis de los contratos con clientes y sus principales características
2. Identificación de las obligaciones de des-

empeño en los contratos mencionados

3. Determinación del precio de la transacción y los efectos causados por las consideraciones variables
4. Asignación del precio de la transacción a cada obligación de desempeño
5. 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:** Son comisiones recibidas por el banco por los siguientes conceptos: a) Por la presentación de clientes del Banco a entidades prestadoras

de diversas modalidades de seguros, b) Por ingreso recibido participación de utilidades (PU), liquidadas con base en las primas de seguros facturadas y los siniestros pagados.

Los ingresos por este concepto están por fuera del alcance la 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.

## 2.16 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

## 2.17 Reclasificaciones

Se han realizado reclasificaciones para una mejor presentación en el Estado de flujo de efectivo que no modifican los totales de las actividades de operación, financiación e inversión.

## 3. CAMBIOS NORMATIVOS

### 3.1 Nuevas normas, modificaciones e interpretaciones incorporadas al marco contable aceptado en Colombia cuya aplicación debe ser evaluada de manera obligatoria en períodos posteriores del 1 de enero de 2024

Decreto 1611 del 5 de agosto de 2022, "por el cual se modifica el anexo técnico de las Normas de Información Financiera para el Grupo 1 del Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones".

El Decreto 938 de 2021 actualizó los marcos técnicos de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia incorporando principalmente enmiendas a las normas que ya habían sido compiladas por los Decretos 2270 de 2019 y 1438 de 2020, que consideraban las reglamentaciones incorporadas por los Decretos 2420 y 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2019.

El IASB modificó la NIC 1 para requerir que las entidades revelen sus políticas contables materiales en lugar de sus políticas contables significativas. Las enmiendas definen qué es "información material sobre políticas contables" y explican cómo identificar cuándo la información sobre políticas contables es material. Aclaran además que no es necesario revelar información sobre políticas contables inmatrimales. Si se revela, no debe ocultar información contable importante.

Para respaldar esta enmienda, el IASB también modificó el Documento de práctica de las NIIF 2 Realización de juicios sobre la materialidad para brindar una guía sobre cómo aplicar el concepto de materialidad a las revelaciones de políticas contables

**Definición de estimados contables: Enmiendas a la NIC 8**

La enmienda a la NIC 8 Políticas contables, cambios en los estimados contables y errores aclara cómo las compañías deben distinguir los cambios en las políticas contables de los cambios en los estimados contables. La distinción es importante porque los cambios en

los estimados contables se aplican prospectivamente a transacciones futuras y otros eventos futuros, pero los cambios en las políticas contables generalmente se aplican retrospectivamente a transacciones pasadas y otros eventos pasados, así como al período actual.

### **Marco Conceptual**

El IASB ha emitido un Marco conceptual revisado que se utilizará en las decisiones para establecer normas con efecto inmediato. Los cambios clave incluyen:

- Aumentar la importancia de la administración en el objetivo de la información financiera;
- Restablecer la prudencia como componente de la neutralidad;
- Definir a una entidad que informa, que puede ser una entidad legal o una parte de una entidad;
- Revisar las definiciones de un activo y un pasivo;
- Eliminar el umbral de probabilidad para el reconocimiento y agregar guías sobre la baja de cuentas;
- Añadir guías sobre diferentes bases de medición, e
- Indicar que la utilidad o pérdida es el indicador principal de desempeño y que, en principio, los ingresos y gastos en otros ingresos integrales deben reciclarse cuando esto mejore la relevancia o la representación fiel de los estados financieros.

No se realizarán cambios a ninguna de las normas contables actuales. Sin embargo, las entidades que se basan en el Marco para determinar sus políticas contables para transacciones, eventos o condiciones que de otra manera no se tratan en las normas contables deberán aplicar el Marco revisado a partir del 1 de enero de 2021. Estas entidades deberán considerar si sus políticas contables siguen siendo apropiadas según el Marco revisado.

### **3.2 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.

### **Venta o aporte de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto: Enmiendas a la NIIF 10 y a la NIC 28**

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

tan 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.

### **NIC 7 y NIIF 7 Financiación de proveedores**

Estas modificaciones requieren divulgaciones para mejorar la transparencia de los acuerdos de financiación de proveedores y sus efectos sobre los pasivos, los flujos de efectivo y la exposición al riesgo de liquidez de una empresa. Los requisitos de divulgación son la respuesta del IASB a las preocupaciones de los inversores de que los acuerdos de financiación de proveedores de algunas empresas no son suficientemente visibles, lo que dificulta el análisis de los inversores.

### **NIIF 16 – Arrendamientos en venta y arrendamiento posterior**

Estas modificaciones incluyen requisitos para transacciones de venta y arrendamiento posterior en la NIIF 16 para explicar cómo una entidad contabiliza una venta y arrendamiento posterior después de la fecha de la transacción. Las transacciones de venta y arrendamiento posterior en las que algunos o todos los pagos de arrendamiento son pagos de arrendamiento variables que no dependen de un índice o tasa tienen más probabilidades de verse afectadas.

## **NIC 1 – Pasivos no corrientes con acuerdos**

Estas modificaciones aclaran cómo las condiciones que una entidad debe cumplir dentro de los doce meses posteriores al período sobre el que se informa afectan la clasificación de un pasivo. Las modificaciones también apuntan a mejorar la información que una entidad proporciona en relación con los pasivos sujetos a estas condiciones.

## **NIIF S1 - Requisitos generales para la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad**

Este estándar incluye el marco central para la divulgación de información material sobre riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor de una entidad.

## **NIIF S2 - Divulgaciones relacionadas con el clima**

Esta es la primera norma temática emitida que establece requisitos para que las entidades divulguen información sobre riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

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.

### 3.3 Normas emitidas por la Superfinanciera en implementación

- Grandes Exposiciones:

A diciembre de 2024, el Banco se mantiene ejecutando el plan de implementación de acuerdo con las instrucciones señaladas en la CE003 de 2024, así mismo se remitió el seguimiento y estado a la SFC con el nivel de avance de cada una de las actividades orientadas a implementar y dar cumplimiento al decreto 1533 de 2022 y todas las instrucciones y/o normas complementarias para la gestión de grandes exposiciones.

- Riesgo de tasa de interés de libro bancario

En diciembre de 2024, el Banco implementó la gestión integral del riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB), en estricto cumplimiento con lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera 100, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este riesgo se encuentra debidamente integrado en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), el cual abarca la identificación, medición, control y seguimiento continuo de los riesgos asociados a las fluctuaciones de las tasas de interés que puedan impactar la rentabilidad y el valor económico de los activos y pasivos del Banco.

## 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 Grandes Exposiciones

En mayo de 2024 el Banco envió cronograma de trabajo a la Superintendencia Financiera de Colombia, que incluye la captura de la información, consolidación de grandes exposi-

ciones y modificaciones/reclasificación de las grandes exposiciones, entre otras.

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 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

**Primera:** crear el Capítulo XIII-18 Normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgos de los establecimientos de créditos, y de los cupos individuales de crédito de las demás entidades vigiladas.

**Segunda:** crear los siguientes formatos: Formato 427-Control de ley-Límite para las grandes exposiciones, Formato 428 control de ley-Grandes Exposiciones y concentración de riesgos, Formato 430-Control de ley - Límites para los cupos individuales de Crédito, Formato 431- Control de ley-Cupos individuales de crédito, Formato 432-Controles de ley-información de garantías idóneas \*-cupos individuales de crédito, Formato 433 Conformación de grupos conectados de contraparte.

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.

### **4.3 Riesgo de tasa de interés de libro bancario**

El Banco inició una consultoría para desarrollar las herramientas de información necesarias para la medición y gestión de los indicadores de riesgo de tasa de interés del libro bancario requeridos por el supervisor. Actualmente el avance de las tareas se encuentra acorde al cronograma.

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.

### **4.4 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 cubija 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 SAR-LAFT, 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:

### **4.5 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 deri-

vados 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 acuerdo 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.

## 4.6 Gestión y Administración de Riesgo de Crédito

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 (73,98%), 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 2024, el Banco continuó con el seguimiento y aplicación del Sistema Integral de Administración de Ries-

gos (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. Dentro del enfoque de la gestión de riesgo del trimestre se mantuvo el enfoque restrictivo en la originación tanto de consumo como comercial.

En el cuarto trimestre del año, se continuó con el seguimiento y monitoreo de los sectores económicos que conforman la cartera comercial. Se profundizó en aquellos sectores con oportunidades de crecimiento, considerando la evolución de los principales indicadores macroeconómicos y su impacto en el desempeño económico. Asimismo, se identificaron los sectores o actividades económicas con mayores niveles de riesgo y se compararon con la fuerza comercial y las áreas de crédito y normalización de cartera, para que se enfoquen en ellos al evaluar nuevas operaciones y en el seguimiento a los clientes.

Con el objetivo de revelar adecuadamente el riesgo de la cartera y mejorar su eficiencia, se llevaron a cabo los procesos de calificación de cartera durante este último trimestre. En cuanto a la recuperación y normalización de cartera, se continuó profundizando en el conocimiento del cliente mediante consultas con fuentes externas y la inclusión de nuevas políticas para atender adecuadamente sus necesidades, promoviendo así la recuperación efectiva de la cartera de crédito.

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 metodologías internas 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.

Al 30 de junio de 2024 el Banco dio por terminada la aplicación de la metodología de fase desacumulativa, por lo que a partir de las operaciones originadas desde el 1ro de Julio de 2024, se están constituyendo los componentes contracíclicos de acuerdo con el anexo 1 del SIAR, mientras que la cartera que fue sujeta a la desacumulación aplica lo estipulado en el plan de reconstitución aprobado por la Junta Directiva e informado a la SFC, el cual consiste en la reconstitución de los valores del componente contracíclico a partir de enero de 2026, finalizando en junio de 2026.

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 revelaron una expectativa de deterioro de la cartera en los segmentos de consumo y comercial, los cuales han implicado ajustes que comprende el apetito de riesgo siendo conscientes del impacto que se genera en los principales indica-

dores de seguimiento, sin embargo, durante el cuarto trimestre se observan desempeños más favorables en la cartera, efecto de las medidas aplicadas para contener el deterioro en el presente año, además de un mayor alivio del costo financiero para los deudores sustentado por tasas de interés con tendencia a la baja y una reducción mantenida de la inflación.

### 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 2024 se realizaron compras de cartera mensual así:

#### Acumulado año 2024:

TRIMESTRE COMPRA	MES	OBLIGACIONES	MONTO
<b>I Trimestre 2024</b>	ENERO	595	5,636,500
	FEBRERO	851	8,244,922
	MARZO	1,381	6,753,229
Total I Trimestre 2024		<b>2,827</b>	<b>20,634,651</b>
<b>II Trimestre 2024</b>	ABRIL	816	5,499,268
	MAYO	616	3,463,900
	JUNIO	834	5,784,851
Total II Trimestre 2024		<b>2,266</b>	<b>14,748,019</b>
<b>III Trimestre 2024</b>	JULIO	370	3,612,312
	AGOSTO	549	4,922,699
	SEPTIEMBRE	721	7,137,207
Total III Trimestre 2024		<b>1,640</b>	<b>15,672,218</b>
<b>IV Trimestre 2024</b>	OCTUBRE	1,177	10,775,599
	NOVIEMBRE	611	7,005,753
	DICIEMBRE	622	6,510,925
<b>Total IV Trimestre 2024</b>		<b>2,410</b>	<b>24,292,277</b>
<b>T. AÑO</b>		<b>9,143</b>	<b>75,347,165</b>

## Información cartera reestructurada:

A continuación, presentamos lo saldos de la cartera reestructurada y modificada por los años terminados a diciembre 2024 y diciembre de 2023:

31/12/2023					31/12/2024			
Modalidad	Obligaciones	Capital	Interés	Otros	Obligaciones	Capital	Interés	Otros
Comercial	100	38,456,411	978,996	2,957,673	155	25,407,263	749,204	4,203,377
Consumo	24,582	83,579,459	1,508,563	1,121,057	32,355	123,327,125	1,645,968	1,410,461
T. general	24,682	122,035,869	2,487,559	4,078,730	32,510	148,734,388	2,395,172	5,613,838

## Información cartera modificados:

31/12/2023					31/12/2024			
Modalidad	Obligaciones	Capital	Interés	Otros	Obligaciones	Capital	Interés	Otros
Comercial	16	6.522.694	82.104	725.378	35	11.225.422	222.497	701.499
Consumo	159	3.229.360	29.349	87.380	210	4.318.595	38.984	58.894
T. general	175	9.752.054	111.453	812.758	245	15.544.017	261.481	760.393

## 4.7 Gestión y Modelo 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 Su-

perintendencia 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 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 di-

nero, aumentando así la participación en los mercados financieros.

En virtud de lo anterior, Banco Serfinanza presentó un portafolio de inversiones por \$96,364,833(miles) al cierre del mes de diciembre, de los cuales \$78,254,515 (miles) corresponden a inversiones obligatorias, \$17,662,125 (miles) a inversiones negociables y \$448,193 (miles) 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 del 2024, se presentó un valor en riesgo (Var) de \$77,543 (miles), los cuales corresponden a fondos de inversión colectiva y títulos negociables.

#### **4.8 Gestión y Modelo 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, 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 31 de diciembre, presentó un indicador de riesgo de Liquidez (IRLm) positivo en la banda 1 de 1 a 7 días por un valor de \$448,553.072 (miles) y en la banda de 1 a 30 días un valor de \$309,507.603 (miles). Los IRL% fueron de 1.752% y 286% 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 \$475,696.967 (miles).

#### **4.9 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, ca-

pítulo 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 envió 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 envió 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, Repor-

tes 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 2024, 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.

#### **4.10 Servicio al Cliente – SAC**

Banco Serfinanza durante el año 2024, continuó desarrollando actividades para garantizar el buen funcionamiento y cumplimiento del Sistema de Atención del Consumidor (SAC), velando por el acatamiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la consolidación de una cultura de atención, respeto y buen trato para los clientes y usuarios, así mismo, garantizó que la información suministrada fuera cierta, completa, clara y oportuna respecto a las características de los productos, tasas, tarifas y servicios ofre-

cidos. Adicionalmente, actualizó los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos y, se continuó desarrollando el cronograma de educación financiera dirigido a los consumidores.

Así mismo, es importante mencionar que teniendo en cuenta los retos actuales que enfrenta el sector financiero respecto a la manera de como el consumidor financiero quiere ser atendido debido a la alta expectativa de inmediatez para obtener una atención y resolución eficaz de sus PQRS, logramos desarrollar diferentes actividades con el fin promover una cultura centrada en el cliente y mantener la promesa de servicio ofrecido logrando así tener un servicio más fácil, ágil, amigable y confiable.

#### **4.10.1 Riesgo de Conducta**

El riesgo de conducta es el nuevo riesgo que fue incorporado en el sistema integrado de administración de riesgos del banco debido a que la Superintendencia Financiera de Colombia emitió esta nueva normativa que consiste en que las entidades vigiladas identifiquen, midan, controlen y mitiguen la posibilidad de afectar los derechos del consumidor financiero o del mercado, derivado de una práctica indebida que puedan impactar el trato justo a los consumos financieros y/o la transparencia e integridad de sus operaciones en el mercado.

Por lo anterior Banco Serfinanza en respuesta a este marco normativo implementó diferentes acciones y actividades que aseguran que la ética, el profesionalismo y la responsabilidad de los miembros del banco cumplan con los

principios de trato justo hacia los consumidores financieros, transparencia en la información y la prevención del conflicto de interés.

## 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 es-

timación 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 2024 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.

### ENTORNO MACROECONÓMICO

Temas como la política monetaria y el resultado de las elecciones presidenciales de EE.UU,

los conflictos geopolíticos y la preocupación de un mayor déficit fiscal local marcaron en gran medida el desempeño de fin de año de las principales variables macroeconómicas del país.

Al cierre del 2024 la economía colombiana siguió marchando al ritmo de los embates del entorno macroeconómico mundial, en donde la atención se centra en la dirección que tome la política monetaria en EE.UU influenciada por las medidas proteccionistas y de inmigración que imponga el presidente Donald Trump, y el conflicto del medio oriente. El panorama fiscal imprime la mayor incertidumbre local. Para 2025, se proyecta un faltante de \$35 billones necesario para cumplir con la regla fiscal, mientras que la implementación de la reforma pensional y una posible reforma al Sistema General de Participaciones presentan riesgos adicionales.

A diciembre 31 de 2024 la inflación cerró en 5,20%. Esta cifra sigue estando por encima del rango meta del banco de la república de entre 2% y 4%. La prudencia del Banco de la república para no acelerar la bajada de sus tasas de referencia ha sido clave para contrarrestar rebotes inflacionarios.

Durante el primer semestre el PIB creció 1,5% respecto al mismo periodo del 2023. Al cierre de 2024 se espera un crecimiento cercano al 1,8%. Según el DANE, las actividades económicas que más contribuyen al crecimiento anual es agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.

El consumo privado, especialmente en bienes, y la recuperación de la inversión en infraestructura y maquinaria serán los principales

motores de crecimiento, con la inversión en vivienda retomando impulso a partir de mediados de 2025.

## 6. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

	31 de diciembre de	
	2024	2023
Caja	14,632,337	11,895,436
Canje	220,000	4,461
Depósitos en el Banco de la República (1)	216,060,560	89,080,813
Bancos nacionales y otras entidades (2)	158,042,105	412,679,917
	<b>388,955,002</b>	<b>513,660,627</b>

1. 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; también incluye saldos depósitos de contratación monetaria que al cierre de diciembre 2024 tenían un saldo de 137.000 millones.

2. Los retiros al corte de diciembre fueron más que los depósitos, ya que se determinó por parte de la tesorería invertir en depósitos remunerados Interbancarios que ofrecen una mayor tasa de rentabilidad.

Existen restricciones sobre el uso del efectivo en la cuenta corriente del Ban-

co Sudameris para respaldar el pago de la compensación interbancaria y de las obligaciones que contraiga el Banco con Servibanca por valor de \$400,000 y en el balance Copcentral de \$5 millones.

A continuación, se relaciona las instituciones financieras en la cual el Banco mantiene fondo de efectivo con su respectiva calificación:

Emisor	Calificación a 31 de diciembre 2024
Bancolombia	AAA
Davivienda	AAA
Banco de Bogotá	AAA
Corfidiario	AAA
Scotiabank	AAA
Av. Villas	AAA
Banco Caja Social	AAA
Banco de Occidente	AAA
Bancoomeva	AA-
Banco Cooperativo –Copcentral	AA-
Banco Sudameris	AAA

## 7. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

	31 de diciembre	
	2024	2023
Inversiones negociables (1)	18,110,318	4,717,491
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (2)	78,254,515	72,209,913
	<b>96,364,833</b>	<b>76,927,404</b>

1). Las inversiones negociables incluyen los instrumentos de patrimonio correspondiente a los saldos de carteras colectivas (\$448,193) que se manejan con distintas entidades; bonos y CDTs de otros emisores nacionales (\$17,662.125); (diciembre 2024: \$18,110,318 vs diciembre 2023: \$4,717,491). Al cierre del periodo 2024, se disminuyeron las inversiones en las fiducias existentes en \$4,269,298 y fueron invertidas en depósitos remunerados que ofrecían mayor rentabilidad, al cierre del 2023 no había saldo en las otras inversiones negociables CDTs Y bonos.

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 2024 es \$ 78,254,515, (títulos TDA clase A y B por valor de \$59,209,567, TDS por \$19,044,948). El saldo a diciembre de 2023 fue 72,209,913 (compuesto por títulos TDA clase A y B por \$53,064,636 y TDS 19,145,276) 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 a 31 de diciembre 2024	31 de diciembre	
		2024	2023
Valores Bancolombia Comisionista	AAA	39,274	229,442
Fiduciaria de Occidente S. A.	AAA	49,942	652,423
Fiduciaria Corficolombiana S. A.	AAA	8,719	226,122
Fiduciaria Bogotá S. A.	AAA	10,543	348,642
Fiduciaria Bancolombia S. A.	AAA	10,794	740,466
Credicorp Capital Colombia S. A.	AAA	114,689	327,739
Corredores Davivienda S. A.	AAA	65,779	550,636
Btg Pactual S. A. Comisionista	AAA	17,006	337,244
Skandia Fondo De inversión	AAA	47,351	212,781
Alianza Fiduciaria S. A.	AAA	58,970	378,069
Fondo de Inversión Abierto Bva	AAA	13,785	306,836
Fondo de Inv. Abierto Efectivo	AAA	11,341	407,091
		<b>448,193</b>	<b>4,717,491</b>

	Calificación a 31 de diciembre 2024	31 de diciembre	
		2024	2023
Banco Davivienda S. A.	AAA	2,030,400	-
Banco Occidente S. A.	AAA	1,021,230	-
Banco Popular S. A.	AAA	7,586,100	-
Banco Scotiabank Colpatría S. A.	AAA	501,675	-
Bva Colombia S. A.	AAA	6,522,720	-
		<b>17,662,125</b>	<b>-</b>
		<b>18,110,318</b>	<b>4,717,491</b>
<b>Inversiones mantenidas hasta el vencimiento</b>			
Finagro	AAA	59,209,567	53,064,037
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	AAA	19,044,948	19,145,276
		<b>78,254,515</b>	<b>72,209,913</b>

El siguiente es el detalle de maduración de inversiones:

Clasificación	31 de diciembre del 2024						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	18,110,318	-	-	-	-	-	18,110,318
Hasta el vencimiento	-	78,254,515	-	-	-	-	78,254,515
<b>Total</b>	<b>18,110,318</b>	<b>78,254,515</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>96,364,833</b>

Clasificación	31 de diciembre de 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
<b>Total</b>	<b>4,717,491</b>	<b>72,209,913</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>76,927,404</b>

## 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 rentaron los siguientes montos por los años terminados el:

### Títulos de reducción de deuda

31 de diciembre	
2024	2023
7,344,972	6,887,341
<b>7,344,972</b>	<b>6,887,341</b>

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 Título	Modalidad	Período	Fecha de Emisión	Valor Nominal	Valor Presente TIR
Finagro	MantVencimiento	DTE-IB3	Vencido	Trimestre	2024	58,650,141	59,209,567
Ministerio De Hacienda y Crédito Público	MantVencimiento	FS	Vencido	Año	2024	17,957,000	19,044,948
<b>Total Inversiones</b>						<b>76,607,141</b>	<b>78,254,515</b>

La siguiente tabla proporciona información del portafolio de inversiones a diciembre de 2023:

Emisor	Negociabilidad	Tasa Título	Modalidad	Período	Fecha de Emisión	Valor Nominal	Valor Presente TIR
Finagro	MantVencimiento	DTE	Vencido	Trimestre	2023	52,232,706	53,064,637
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	MantVencimiento	FS	Vencido	Trimestre	2023	17,957,000	19,145,276
<b>Total Inversiones</b>						<b>70,189,706</b>	<b>72,209,913</b>

## 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:

	31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Cartera de créditos bruto</b>		
Cartera	2,312,783,302	2,395,356,330
Intereses y otros conceptos	96,173,616	114,613,333
	<b>2,408,956,918</b>	<b>2,509,969,663</b>
Provisión por deterioro cartera	(182,085,128)	(204,107,791)
Provisión por deterioro de intereses y otros conceptos	(22,505,237)	(23,979,923)
	<b>(204,590,365)</b>	<b>(228,087,714)</b>
<b>Total cartera de créditos neta</b>	<b>2,204,366,554</b>	<b>2,281,881,949</b>

La cartera bruta total a diciembre de 2024 registró un saldo de \$2.31 billones, con una disminución de \$3.45 millones con relación a diciembre 2023, conformada en un 67% por cartera de consumo y un 33% de cartera comercial.

La Cartera bruta de consumo alcanzó un saldo de \$1.55 billones presentando una disminución anual del 7.3%, presentando disminuciones en las líneas de tarjetas de crédito, con una reducción de \$94,220 millones, rotativo por \$23,642 millones, libre inversión y otros \$64,296 millones y con mayor dinamismo en las líneas de libranza \$59,889.

La entidad cuenta con 760.535 tarjetas de crédito vigentes, representando una reducción de 11.83% frente al mismo corte del año 2023, de las cuales el 72% corresponde a tarjetas con franquicia Mastercard.

La Cartera comercial obtuvo un saldo de \$759,368 millones con un incremento anual del 5.48 %, con una contribución positiva en la variación principalmente de los segmentos de Gran empresa por 2,18%, mediana empresa con el 1.85% y pequeña empresa por 2.52%, que explican el incremento anual de \$47,124 mm y compensan la caída de persona natural, que disminuyó en saldo \$7,688 mm, contribuyendo en una reducción de 1.07% a la variación anual.

Al cierre del 2024, el indicador de calidad de cartera total presenta una mejora producto de mejores niveles de rodamientos de cartera, que se han reflejado en la disminución de la cartera vencida; el Indicador de Calidad de Cartera por Vencimiento (cartera vencida / cartera bruta) pasó de 7.5% en diciembre de 2023 a 6.6% en diciembre de 2024.

Con corte a diciembre 2024 Banco Serfinanza registró un saldo de provisiones de capital por valor de \$182,085 millones.

A continuación, se revela la composición por modalidades de crédito al 31 de diciembre de 2024:

**Cartera ordinaria**

	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Vivienda</u>	<u>Total</u>
Capital	1,551,869,006	725,468,719	259,814	2,277,597,539
Intereses	44,227,882	10,824,983	128	55,052,993
Otros conceptos	26,599,505	12,572,479	68	39,172,052
Deterioro	<u>(161,272,577)</u>	<u>(42,048,348)</u>	<u>(2,600)</u>	<u>(203,323,525)</u>
<b>Subtotal cartera ordinaria</b>	<b><u>1,461,423,816</u></b>	<b><u>706,817,833</u></b>	<b><u>257,410</u></b>	<b><u>2,168,499,059</u></b>

**Operaciones de leasing**

	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Subtotal</u>
Capital	1,286,830	33,898,935	35,185,765
Intereses	26,418	506,246	532,664
Otros conceptos	1,650	1,414,257	1,415,907
Deterioro	<u>(27,267)</u>	<u>(1,239,573)</u>	<u>(1,266,840)</u>
<b>Subtotal cartera operaciones de Leasing</b>	<b><u>1,287,631</u></b>	<b><u>34,579,865</u></b>	<b><u>35,867,496</u></b>
	<b>Tola general Capital</b>	<b>Total general Intereses y otros costos</b>	<b>Total general Deterioro</b>
<b>Total general</b>	<b><u>2,312,783,304</u></b>	<b><u>96,173,616</u></b>	<b><u>(204,590,365)</u></b>

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 \$5.5 millones (Intereses Comercial \$ 5 millones e Intereses consumo \$500 mil).

A continuación, se revela la composición por modalidades de crédito al 31 de diciembre de 2023:

**Cartera de créditos**

	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Total</u>
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)
<b>Subtotal cartera ordinaria</b>	<b><u>1,579,464,836</u></b>	<b><u>659,300,670</u></b>	<b><u>2,238,765,506</u></b>
<b>Operaciones de leasing</b>			
	<u>Consumo</u>	<u>Comercial</u>	<u>Total</u>
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)
<b>Subtotal cartera operaciones de Leasing</b>	<b><u>330,572</u></b>	<b><u>42,907,354</u></b>	<b><u>43,237,926</u></b>
<b>Total cartera</b>			
	<u>Total general Capital</u>	<u>Total general Intereses y otros costos</u>	<u>Total general Deterioro</u>
<b>Total general</b>	<b><u>2,395,356,330</u></b>	<b><u>114,613,333</u></b>	<b><u>(227,966, 231)</u></b>

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 \$121,483 (Consumo \$94,435 y comercial \$27,048).

La tasa promedio es de 16,47 equivalente a DTF+6.64(cartera comercial) y la tasa pro-

medio es de 24,73 equivalente a DTF +14.20 (Cartera de consumo) y la tasa promedio de vivienda es de 9,25

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 2024				31 de diciembre de 2023			
	Comercial	De consumo	Vivienda	Total	Comercial	De consumo	Vivienda	Total
<b>Con garantía idóneas</b>								
A – Normal	282,745,229	145,305,865	-	428,051,094	299,327,236	81,270,116	-	380,597,352
B – Aceptable	31,608,401	947,414	-	32,555,815	32,609,076	816,285	-	33,425,361
C – Apreciable	28,935,887	700,608	-	29,636,495	44,763,691	478,340	-	45,242,031
D – Significativo	39,178,114	1,566,330	-	40,744,444	36,170,010	1,363,094	-	37,533,104
E – Incobrable	244,617	149,889	-	394,506	44,574	188,803	-	233,377
	<b>382,712,248</b>	<b>148,670,106</b>	<b>-</b>	<b>531,382,354</b>	<b>412,914,587</b>	<b>84,116,638</b>	<b>-</b>	<b>497,031,225</b>
<b>Otras garantías</b>								
A – Normal	353,624,701	1,177,979,370	259,814	1,531,863,885	287,399,465	1,338,145,266	-	1,625,544,731
B – Aceptable	8,922,629	45,240,545	-	54,163,174	10,496,631	69,354,536	-	79,851,167
C – Apreciable	9,984,726	61,709,417	-	71,694,143	6,164,678	74,124,631	-	80,289,309
D – Significativo	4,031,288	48,901,842	-	52,933,130	2,331,700	71,381,585	-	73,713,285
E – Incobrable	92,060	70,654,556	-	70,746,616	624,139	38,302,474	-	38,926,613
	<b>376,655,404</b>	<b>1,404,485,730</b>	<b>259,814</b>	<b>1,781,400,948</b>	<b>307,016,613</b>	<b>1,591,308,492</b>	<b>-</b>	<b>1,898,325,105</b>
	<b>759,367,652</b>	<b>1,553,155,836</b>	<b>259,814</b>	<b>2,312,783,302</b>	<b>719,931,200</b>	<b>1,675,425,130</b>	<b>-</b>	<b>2,395,356,330</b>

La siguiente es la clasificación de los intereses de cartera ordinaria y leasing de acuerdo, a lo establecido en el Capítulo XXXI de la CCBF y al Numeral 2.2.7 del Capítulo IX de la misma Circular:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Comercial	De consumo	Vivienda	Total	Comercial	De consumo	Vivienda	Total
<b>Con garantía idónea</b>								
A – Normal	3,257,907	1,062,242	-	4,320,149	5,141,085	590,184	-	5,731,269
B – Aceptable	677,486	24,019	-	701,505	904,959	11,975	-	916,935
C – Apreciable	855,781	13,520	-	869,301	1,253,632	5,744	-	1,259,375
D – Significativo	1,959,190	11,031	-	1,970,221	1,621,195	16,887	-	1,638,082
E – Incobrable	4,002	1,812	-	5,814	385	-	-	385
	<b>6,754,366</b>	<b>1,112,624</b>	<b>-</b>	<b>7,866,990</b>	<b>8,921,256</b>	<b>624,790</b>	<b>-</b>	<b>9,546,046</b>
<b>Otras garantías</b>								
A – Normal	3,890,987	33,168,249	128	37,059,364	4,346,227	47,442,193	-	51,788,421
B – Aceptable	261,070	2,540,828	-	2,801,898	218,647	4,624,396	-	4,843,043
C – Apreciable	264,695	2,330,871	-	2,595,566	213,093	3,495,401	-	3,708,494
D – Significativo	160,105	3,046,818	-	3,206,922	114,873	4,142,471	-	4,257,344
E – Incobrable	7	2,054,910	-	2,054,917	12,714	1,449,627	-	1,462,341
	<b>4,576,864</b>	<b>43,141,676</b>	<b>128</b>	<b>47,718,667</b>	<b>4,905,554</b>	<b>61,154,089</b>	<b>-</b>	<b>66,059,643</b>
	<b>11,331,230</b>	<b>44,254,300</b>	<b>128</b>	<b>55,585,657</b>	<b>13,826,810</b>	<b>61,778,879</b>	<b>-</b>	<b>75,605,689</b>

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:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Comercial	De consumo	Vivienda	Total	Comercial	De consumo	Vivienda	Total
Con garantía idónea								
A - Normal	2,361,179	108,034	-	2,469,213	1,744,078	41,291	-	1,785,369
B-Aceptable	1,222,472	1,574	-	1,224,046	917,409	1,956	-	919,365
C-Apreciable	5,525,100	13,220	-	5,538,320	3,371,388	1,531	-	3,372,919
D-Significativo	2,452,347	20,858	-	2,473,205	1,554,651	22,542	-	1,577,193
E - Incobrable	2,778	16,713	-	19,491	36	20,744	-	20,780
	<b>11,563,876</b>	<b>160,399</b>	<b>-</b>	<b>11,724,275</b>	<b>7,587,562</b>	<b>88,064</b>	<b>-</b>	<b>7,675,626</b>
Otras garantías								
A - Normal	592,873	19,093,247	68	19,686,188	282,467	20,580,503	-	20,862,970
B - Aceptable	330,893	1,543,598	-	1,874,491	480,111	2,451,642	-	2,931,753
C - Apreciable	1,307,490	1,726,258	-	3,033,748	773,411	2,278,169	-	3,051,580
D -								
Significativo	186,824	2,440,597	-	2,627,420	171,857	3,221,979	-	3,393,836
E - Incobrable	4,781	1,637,055	-	1,641,838	61,722	1,030,157	-	1,091,879
	<b>2,422,861</b>	<b>26,440,755</b>	<b>68</b>	<b>28,863,685</b>	<b>1,769,568</b>	<b>29,562,450</b>	<b>-</b>	<b>31,332,018</b>
	<b>13,986,737</b>	<b>26,601,154</b>	<b>68</b>	<b>40,587,960</b>	<b>9,357,130</b>	<b>29,650,514</b>	<b>-</b>	<b>39,007,644</b>

La siguiente es la distribución de la cartera de créditos comercial y de consumo por zona geográfica.

Zona geográfica	31 de diciembre de 2024					
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Barranquilla	1,018,209,676	21,812,936	16,915,761	76,900,636	4,171,132	4,630,129
Bogota	334,874,109	9,616,971	5,677,253	30,144,310	1,895,920	1,542,987
Armenia	33,217,360	978,643	554,127	2,885,335	178,595	138,885
Bucaramanga	24,234,308	416,261	164,690	1,204,316	116,225	109,166
Cali	169,858,420	4,272,886	3,553,569	12,690,083	749,273	1,519,669
Cartagena	132,210,909	3,636,599	2,869,637	10,512,042	862,784	1,283,950
Ibague	31,221,565	866,481	510,006	3,422,581	292,866	229,308
Medellin	81,695,025	1,437,127	710,023	4,598,121	264,870	227,450
Monteria	87,477,340	2,727,358	1,643,500	8,898,197	498,933	436,268
Pereira	42,605,533	1,034,572	701,034	3,027,666	190,519	159,228
Sincelejo	77,171,689	2,115,887	2,102,020	6,808,806	387,286	366,182
Sta. Marta	129,284,606	2,581,301	1,524,977	8,773,025	452,030	390,200
Neiva	55,353,305	1,883,583	1,164,302	5,895,192	393,735	298,628
Valledupar	59,923,879	1,672,260	1,081,085	5,136,452	319,226	310,546
	<b>2,277,337,724</b>	<b>55,052,865</b>	<b>39,171,984</b>	<b>180,896,764</b>	<b>10,773,396</b>	<b>11,642,597</b>

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por zona geográfica:

31 de diciembre de 2024						
Zona geográfica	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Barranquilla	23,964,967	369,194	1,241,943	572,347	16,847	34,131
Bogota	1,783,748	46,090	9,863	97,281	6,028	757
Armenia	945,110	7,159	636	304,654	3,439	441
Bucaramanga	2,784,804	25,000	8,679	51,538	364	215
Cali	485,471	1,041	-	11,161	24	-
Cartagena	1,478,373	18,143	28,880	35,745	280	11,331
Monteria	1,532,842	36,442	39,331	22,425	533	575
Sincelejo	-	-	-	-	-	-
Sta. Marta	1,319,666	16,736	1,612	13,723	256	33
Valledupar	890,783	12,860	84,963	74,291	1,261	7,159
	<b>35,185,765</b>	<b>532,664</b>	<b>1,415,907</b>	<b>1,183,166</b>	<b>29,032</b>	<b>54,642</b>

31 de diciembre de 2024						
Zona geográfica	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Barranquilla	259,814	128	68	2,598	1	1
Bogotá	-	-	-	-	-	-

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	1,269,513	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	37,936	71,288	2,525	3,746
Montería	1,769,002	19,706	29,072	51,567	519	765
Sincelejo	135,725	2,189	2,847	9,806	181	658
Sta. Marta	1,832,418	15,635	624	41,993	384	15
Valledupar	841,084	15,877	53,792	78,373	620	4,177
	<b>43,788,553</b>	<b>729,340</b>	<b>1,466,299</b>	<b>2,336,181</b>	<b>94,864</b>	<b>315,220</b>

La siguiente es la distribución de la cartera créditos comercial y de consumo por sector económico:

	31 de diciembre de 2024					
	Capital	Intereses	Otros conceptos	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Administración pública	56,254	716	220	1,188	13	5
Agricultura	43,021,420	937,693	848,763	4,355,535	453,846	670,260
Comercio	126,496,260	1,664,377	2,194,127	5,862,617	526,680	1,520,875
Comercio vehículos	4,279,208	38,072	9,317	61,743	1,304	914
Construcción	102,846,442	1,656,201	5,110,079	4,972,524	672,448	1,561,985
Elaboración de bebidas	452,458	801	47	10,123	18	1
Elaboración producto	81,772,273	877,875	246,342	1,670,461	127,581	113,943
Explotación minas carbón	7,075,282	146,876	54,075	255,981	42,238	52,578
Fabricación de otros productos manufacturados	101,794,425	1,415,780	493,374	2,611,462	106,291	137,576
Fabricación productos textiles	11,533,857	167,315	133,164	616,212	60,849	71,041
Fabricación sustancias químicas	3,297,244	30,716	4,702	27,344	289	79
Fabricación productos metálicos	3,103,907	40,753	8,344	100,522	1,824	3,237
Fabricación de papel imprenta,	1,265,911	38,334	56,829	154,988	28,152	56,829
imprenta y editoriales	6,352,810	90,149	20,227	147,858	8,532	6,587
Ganadería	33,072,219	720,751	1,211,673	5,435,097	140,228	90,031
Hoteles y restaurante	4,989,201	94,408	126,642	718,076	61,536	102,583
Servicio de salud y enseñanza	14,366,871	173,000	1,200,900	1,052,109	23,421	159,383
Servicios prestados	151,589,887	2,112,165	679,123	4,296,009	203,488	179,957
Transporte y comunicación	28,217,040	418,924	140,762	2,335,096	80,454	68,388
Otros	1,551,754,754	44,427,958	26,633,271	146,211,817	8,234,205	6,846,343
	<b>2,277,337,724</b>	<b>55,052,865</b>	<b>39,171,984</b>	<b>180,896,764</b>	<b>10,773,396</b>	<b>11,642,597</b>

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	52,868,781	1,451,828	705,592	4,332,744	453,025	369,392
Comercio	104,217,113	1,681,239	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	593,850	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	166,142	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,	1,077,477	19,173	7,152	30,149	647	165
imprenta y editoriales	5,700,094	51,960	15,001	120,561	1,313	562
Ganadería	46,427,746	1,257,384	647,633	5,916,155	169,215	206,571
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	762,634	49,881	59,363
Otros	1,668,046,857	62,083,871	29,819,134	168,004,498	10,911,403	7,836,304
	<b>2,351,567,777</b>	<b>74,876,349</b>	<b>37,541,345</b>	<b>201,771,610</b>	<b>13,168,631</b>	<b>10,279,724</b>

La siguiente es la distribución de la cartera leasing por sector económico

	31 de diciembre 2024					
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Agricultura	4,027,559	67,381	9,787	394,624	9,362	1,192
Comercio	2,781,474	23,898	357	54,517	477	97
Comercio vehículos	-	-	-	-	-	-
Construcción	2,006,064	39,958	39,730	27,637	573	581
Elaboración producto	1,224,705	15,043	54,829	33,344	434	3,647
Explotación minas carbón	-	-	-	-	-	-
Fabricación de otros productos manufacturados	266,256	2,352	2,210	3,392	27	32
imprenta y editoriales	976,831	628	81	5,612	4	-
Ganadería	2,259,418	17,222	-	48,515	404	-
Hoteles y restaurante	6,034,704	87,218	663,152	62,499	864	7,011
Servicio de salud y enseñanza	2,008,400	112,274	150,394	203,452	12,557	16,943
Servicios prestados	8,500,053	65,320	54,860	173,703	776	11,677
Transporte y comunicación	2,685,278	30,651	16,189	119,223	1,880	1,353
Otros	2,415,023	70,718	424,319	56,648	1,673	12,110
	<b>35,185,765</b>	<b>532,663</b>	<b>1,415,908</b>	<b>1,183,166</b>	<b>29,031</b>	<b>54,643</b>

La siguiente es la distribución de la cartera vivienda por sector económico:

	31 de diciembre 2024					
	Capital	Intereses	Otros conceptos (1)	Provisión capital	Provisión Intereses	Provisión otros
Otros	259,814	128	68	2,598	1	1
	<b>259,814</b>	<b>128</b>	<b>68</b>	<b>2,598</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

	31 de diciembre 2023					
	Capital	Intereses	Otros	Provisión Capital	Provisión Intereses	Provisión Otros
Agricultura	4,987,522	116,558	9,822	166,627	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	36,618	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
	<b>43,788,553</b>	<b>729,340</b>	<b>1,466,299</b>	<b>2,336,181</b>	<b>94,864</b>	<b>315,220</b>

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 2024				Cartera dic 2023			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A – Normal	636,369,930	1,323,285,235	259,814	1,959,914,978	586,726,700	1,419,415,383	-	2,006,142,084
B – Aceptable	40,531,030	46,187,959	-	86,718,989	43,105,707	70,170,822	-	113,276,529
C – Apreciable	38,920,613	62,410,025	-	101,330,638	50,928,370	74,602,970	-	125,531,339
D – Significativo	43,209,402	50,468,172	-	93,677,574	38,501,711	72,744,678	-	111,246,388
E – Incobrable	336,676	70,804,446	-	71,141,122	668,713	38,491,277	-	39,159,990
	<b>759,367,653</b>	<b>1,553,155,836</b>	<b>259,814</b>	<b>2,312,783,302</b>	<b>719,931,201</b>	<b>1,675,425,129</b>	<b>-</b>	<b>2,395,356,330</b>

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 2024			31 de diciembre de 2023		
	Capital	intereses y otros conceptos	Provisión de capital	Capital	intereses y otros conceptos	Provisión de capital
Barranquilla	128,950	15,895	128,950	188,803	20,744	188,803
	<b>128,950</b>	<b>15,895</b>	<b>128,950</b>	<b>188,803</b>	<b>20,744</b>	<b>188,803</b>

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados, clasificados por modalidad y calificación de cartera:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida
<b>Comercial</b>								
A – Normal	157,360	9,745	62,944	2,486	606,915	8,281	587,511	23,657
B – Aceptable	9,783,204	816,775	6,719,073	259,490	2,214,015	85,812	1,206,880	141,512
C – Apreciable	11,452,596	3,436,453	7,211,269	1,017,387	24,236,428	2,883,365	20,392,365	2,157,388
D – Significativo	14,941,296	1,604,296	10,010,924	6,745,528	17,334,473	1,725,083	15,000,003	8,304,656
E – Incobrable	298,229	9,308	244,617	298,229	587,273	41,610	44,574	587,274
	<b>36,632,685</b>	<b>5,876,577</b>	<b>24,248,827</b>	<b>8,323,120</b>	<b>44,979,104</b>	<b>4,744,151</b>	<b>37,231,333</b>	<b>11,214,487</b>
<b>Consumo</b>								
A – Normal	5,305,108	131,930	7,454	124,413	4,636,677	169,939	-	206,442
B – Aceptable	13,056,588	363,491	56,491	1,051,535	16,256,359	489,775	66,842	2,376,106
C – Apreciable	38,469,409	822,728	93,252	4,413,825	23,594,206	587,525	32,863	4,315,669
D – Significativo	15,940,425	414,864	203,385	13,016,691	14,408,374	477,724	214,826	12,617,374
E – Incobrable	54,874,190	1,421,294	149,890	54,874,190	27,913,203	1,021,386	188,804	27,913,202
	<b>127,645,720</b>	<b>3,154,307</b>	<b>510,472</b>	<b>73,480,654</b>	<b>86,808,819</b>	<b>2,746,349</b>	<b>503,335</b>	<b>47,428,793</b>
	<b>164,278,405</b>	<b>9,030,884</b>	<b>24,759,299</b>	<b>81,803,774</b>	<b>131,787,923</b>	<b>7,490,500</b>	<b>37,734,668</b>	<b>58,643,280</b>

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados de cartera de crédito, clasificados por sector económico:

Zona geográfica	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida
Barranquilla	75,481,789	6,482,820	21,143,319	32,015,686	70,967,774	5,497,147	34,181,567	26,905,953
Bogotá	25,607,701	734,285	1,228,281	14,296,620	16,251,414	544,264	645,756	8,640,942
Armenia	2,534,407	70,972	277,077	1,370,496	1,782,462	68,231	292,496	904,654
Bucaramanga	865,052	55,172	424,849	303,019	343,937	20,004	185,233	110,897
Cali	10,081,821	249,725	123,092	5,958,422	6,996,929	218,274	184,944	3,878,965
Cartagena	9,197,039	333,179	415,356	4,974,529	7,073,652	218,101	711,497	3,608,215
Ibagué	2,108,413	65,258	59,302	1,305,226	1,557,433	53,308	35,512	823,947
Medellín	4,028,983	143,164	288,981	2,148,991	2,738,545	92,984	233,369	1,297,598
Montería	8,808,605	215,308	-	4,878,481	5,494,067	160,785	-	3,035,593
Pereira	2,041,486	52,404	-	1,208,066	1,197,243	33,533	-	650,972
Sincedejo	6,457,151	188,033	369,575	3,364,979	3,879,290	181,578	75,625	1,958,932
Sta. Marta	7,324,048	176,454	29,591	4,447,547	5,232,223	165,105	32,863	2,828,620
Valledupar	5,058,607	159,595	399,874	2,622,789	4,916,178	152,818	1,155,806	2,159,500
Neiva	4,683,301	104,516	-	2,908,922	3,356,776	84,368	-	1,838,494
	<b>164,278,403</b>	<b>9,030,885</b>	<b>24,759,297</b>	<b>81,803,773</b>	<b>131,787,923</b>	<b>7,490,500</b>	<b>37,734,668</b>	<b>58,643,282</b>

Los siguientes son los saldos de los créditos reestructurados de cartera de crédito, clasificados por sector económico:

Sector económico	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida	Capital	Intereses y otros conceptos	Garantía	Provisión constituida
Administración pública	-	-	-	-	-	-	-	-
Agricultura	3,288,325	730,720	2,928,206	1,840,407	3,227,490	488,904	3,222,181	1,829,331
Comercio	4,197,690	297,764	1,566,205	922,457	2,992,003	164,453	1,179,522	958,236
Comercio vehículos	81,195	5,421	39,075	15,205	19,013	23	7,605	12,665
Construcción	9,143,345	3,467,121	5,070,104	1,080,167	17,126,677	2,364,649	14,068,244	2,410,336
Elaboración producto	351,147	13,363	136,614	44,365	141,643	8,034	43,749	41,407
Explotación minas carbón	609,061	92,309	368,377	203,957	611,337	49,094	368,377	34,203
Fabricación productos textiles	816,621	48,727	399,485	156,342	587,706	115,952	472,728	232,272
imprenta y editoriales	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganadería	3,856,643	87,571	3,465,212	1,288,463	6,069,607	415,860	5,598,761	2,293,658
Servicio de salud y enseñanza	1,347,447	96,024	599,810	291,509	517,391	27,238	290,391	150,020
Servicios prestados	3,840,754	238,880	2,127,330	782,251	6,725,601	198,620	5,666,407	2,265,964
Transporte y comunicación	1,811,745	97,302	1,158,966	560,684	198,041	9,084	138,885	86,615
Fabricación de otros productos manufacturados	2,019,236	141,270	1,071,208	683,180	1,594,884	147,362	770,907	246,151
Hoteles y restaurante	5,367,014	564,913	5,110,655	378,297	5,203,469	740,750	5,172,263	600,478
Otros	127,548,181	3,149,499	718,050	73,556,489	86,773,062	2,760,477	734,647	47,481,946
	<b>164,278,404</b>	<b>9,030,884</b>	<b>24,759,297</b>	<b>81,803,773</b>	<b>131,787,924</b>	<b>7,490,500</b>	<b>37,734,667</b>	<b>58,643,282</b>

## Maduración de la cartera de créditos:

	31 de diciembre 2024				31 de diciembre 2023			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
Menos de un año	162,719,555	618,841,455	-	781,561,010	135,605,133	676,898,833	-	812,503,967
De uno a cinco años	395,765,355	767,995,824	-	1,163,761,179	402,412,645	903,595,691	-	1,306,008,336
De cinco a diez años	166,095,293	67,426,766	-	233,522,059	142,674,383	41,281,337	-	183,955,720
Más de diez años	34,787,449	98,891,791	259,814	133,939,054	39,239,039	53,649,268	-	92,888,307
<b>Total</b>	<b>759,367,652</b>	<b>1,553,155,836</b>	<b>259,814</b>	<b>2,312,783,302</b>	<b>719,931,201</b>	<b>1,675,425,129</b>	<b>-</b>	<b>2,395,356,330</b>

La siguiente es la clasificación de la provisión de cartera de crédito a 31 de diciembre de 2024 y 2023 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:

Categoría de riesgo	31 de diciembre de 2024				31 de diciembre de 2023			
	Comercial	De consumo	Vivienda	Total	Comercial	De consumo	Vivienda	Total
<b>Con garantía idónea</b>								
A - Normal	3,509,108	3,242,360	-	6,751,468	5,271,956	2,609,428	-	7,881,384
B - Aceptable	898,791	45,462	-	944,253	1,394,652	126,638	-	1,521,290
C - Apreciable	3,001,220	66,716	-	3,067,935	4,167,236	64,011	-	4,231,247
D - Significativo	17,809,438	1,000,047	-	18,809,484	16,352,463	860,177	-	17,212,641
E - Incobrable	244,617	149,890	-	394,507	44,574	188,803	-	233,377
<b>Total</b>	<b>25,463,174</b>	<b>4,504,475</b>	<b>-</b>	<b>29,967,647</b>	<b>27,230,881</b>	<b>3,849,058</b>	<b>-</b>	<b>31,079,939</b>
<b>Otras garantías</b>								
A - Normal	6,260,677	21,465,421	2,598	27,728,696	4,937,003	42,688,633	-	47,625,636
B - Aceptable	390,140	3,083,453	-	3,473,593	681,475	7,853,907	-	8,535,382
C - Apreciable	1,040,687	7,027,792	-	8,068,479	829,273	13,342,054	-	14,171,327
D - Significativo	2,578,543	39,518,955	-	42,097,498	1,438,825	62,330,070	-	63,768,895
E - Incobrable	92,060	70,654,556	-	70,746,615	624,139	38,302,474	-	38,926,613
<b>Total</b>	<b>10,362,107</b>	<b>141,750,177</b>	<b>2,598</b>	<b>152,114,881</b>	<b>8,510,715</b>	<b>164,517,138</b>	<b>-</b>	<b>173,027,852</b>
<b>Total</b>	<b>35,825,279</b>	<b>146,254,652</b>	<b>2,598</b>	<b>182,082,528</b>	<b>35,741,596</b>	<b>168,366,195</b>	<b>-</b>	<b>204,107,791</b>

El siguiente es el movimiento de la provisión por deterioro de capital de la cartera de créditos por los años terminados al 2024 y 2023:

	30 de diciembre de 2024			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
<b>Cartera ordinaria</b>				
Saldo al comienzo del año	33,411,994	168,359,614	-	201,771,608
Provisión cargada a resultados en el año	39,223,770	352,142,871	2,599	391,369,240
Castigo de cartera	(20,199,147)	(315,800,410)	-	(335,999,557)
Reintegro de provisiones años anteriores	(17,767,679)	(58,474,248)	-	(76,241,927)
	<b>34,668,938</b>	<b>146,227,827</b>	<b>2,599</b>	<b>180,899,364</b>
<b>Cartera leasing</b>				
Saldo al comienzo del año	2,329,604	6,579	-	2,336,183
Provisión cargada a resultados en el año	1,556,665	23,843	-	1,580,508
Castigos	(817,108)	-	-	(817,108)
Reintegro de provisiones años anteriores	(1,912,823)	(3,595)	-	(1,916,418)
	<b>1,156,338</b>	<b>26,827</b>	<b>-</b>	<b>1,183,165</b>
<b>Saldo a diciembre de 2024</b>	<b>35,825,276</b>	<b>146,254,654</b>	<b>2,599</b>	<b>182,082,529</b>

	31 de diciembre de 2023		
	Comercial	Consumo	Total
<b>Cartera de crédito</b>			
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)	(268,729,116)	(284,183,853)
Reintegro de provisiones años anteriores	(18,720,216)	(54,661,507)	(73,381,723)
	<b>33,411,994</b>	<b>168,359,614</b>	<b>201,771,608</b>
<b>Operaciones de leasing</b>			
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)
	<b>2,329,604</b>	<b>6,579</b>	<b>2,336,183</b>
Saldo a diciembre de 2023	<b>35,741,598</b>	<b>168,366,193</b>	<b>204,107,791</b>

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	
	2024	2023
Saldo al comienzo del año	23,979,923	12,274,358
Provisión intereses y otra cartera de créditos	51,155,626	48,687,024
Provisión intereses y otros conceptos leasing	114,647	247,473
Recuperaciones de deterioro	(8,688,206)	(5,861,531)
Castigo cuentas por cobrar	(44,056,753)	(31,367,401)
<b>Deterioro Intereses y otros conceptos</b>	<b>22,505,237</b>	<b>23,979,923</b>

Se presenta deterioro en la capacidad de pago de los deudores, lo cual genera incrementos de la cartera vencida y esto se refleja en el rodamiento y castigos de cartera.

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	
	2024	2023
<b>Saldo inicial</b>	<b>228,087,714</b>	<b>180,291,046</b>
Más: Provisión cargada en el periodo	444,220,021	444,652,818
Menos: Castigos	(380,873,418)	(316,533,060)
Reintegro de provisiones	(86,846,551)	(80,323,090)
<b>Saldo Final</b>	<b>204,587,766</b>	<b>228,087,714</b>

El saldo de las provisiones a 31 de diciembre es \$204.587 millones, está dado principalmente por el deterioro de la cartera vencida y mal calificada.

La implementación de la metodología des acumulativa permitió disminuir el ritmo de incremento del gasto de provisión en los seis

primeros meses del año, contribuyó a la mejora en solvencia hasta 15.72% desde 14.71% al cierre de diciembre de 2023.

\* Se Constituyó la provisión adicional general de crédito de vivienda por \$2,598.

El detalle de los castigos de cartera es el siguiente por los años terminados al:

	31 de diciembre de 2024			31 de diciembre de 2023		
	Consumo	Comercial	Total	Consumo	Comercial	Total
Capital	315,800,414	21,016,253	336,816,667	268,729,118	16,436,541	285,165,659
Intereses	23,688,089	1,369,799	25,057,888	16,012,109	966,097	16,978,206
Otros conceptos	17,476,635	1,522,228	18,998,863	13,931,082	458,113	14,389,195
	<b>356,965,138</b>	<b>23,908,280</b>	<b>380,873,418</b>	<b>298,672,309</b>	<b>17,860,751</b>	<b>316,533,060</b>

\*Se presenta aumento en los castigos debido al deterioro presentado en la capacidad de pago de los deudores, lo cual genera incrementos de la cartera vencida y esto se refleja en el rodamiento y castigos de cartera.

## 9. OTRAS CUENTAS POR COBRAR

	31 de diciembre	
	2024	2023
Anticipos de contratos, proveedores y personal (1)	140,548	100,451
Saldo operación Olímpica tarjeta de crédito (2)	11,605,699	10,063,537
Deudores – FENALCO	235,108	235,108
Recaudos Cartera Consumo – en cajas Olímpica (3)	3,126,733	3,375,988
Anticipos a empleados	69,500	89,555
Recaudos cuenta de ahorro	917,632	744,988
Otras cuentas por cobrar (4)	19,556,618	12,323,251
Reclamos a compañías aseguradoras (5)	5,207,211	12,420,819
<b>Total cuentas por cobrar</b>	<b>40,859,049</b>	<b>39,353,697</b>

1. Corresponde principalmente a los anticipos dados por los proveedores relacionados con los contratos celebrados de leasing.
2. Corresponde a las cuentas por cobrar producto de la operación por contrato de corresponsalía por valor de \$11,606 millones debido a que los recaudos del mes de diciembre fueron mayor a la facturación recibida. La periodicidad del pago establecida es semanal.
3. Recaudos de cartera financiera en cajas Olímpica, la transferencia de los recursos por parte de Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. a Banco Serfinanza se realiza de forma semanal.
4. En otras cuentas por cobrar se presenta aumento principalmente por el registro de convenios e incentivos MasterCard de \$5,408, millones Convenio de exclusividad con Integral Group \$3,500 millones.

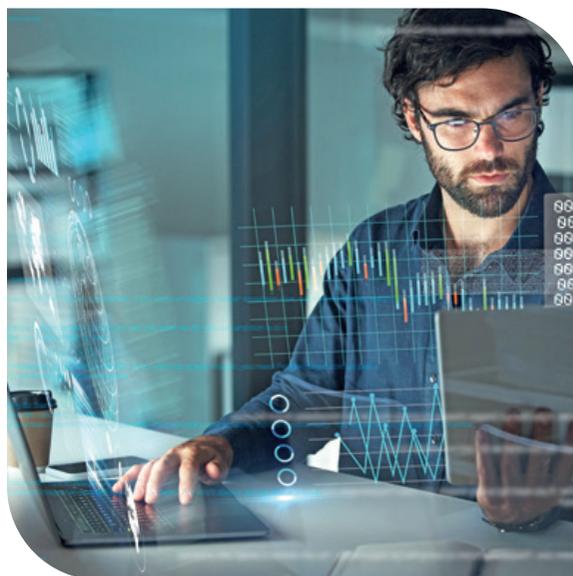
	31 de diciembre 2024	31 de diciembre 2023
MasterCard Internacional *	5,408,000	2,313,589
Novartec SAS	3,502,000	3,315,583
Integral Group solution S. A. S.	2,387,000	-
Cuentas De Ahorro y Corriente Inactivas	2,152,000	1,273,480
Garantías por cobrar a clientes FNG-FAG	1,616,618	-
Sobregiros Cuentas Corrientes	1,179,000	1,058,068
Tesorería municipal de Cali	804,000	101,348
Patrimonio Autónomo AVISTA	641,000	-
Seguros De Vida Suramericana S. A.	639,000	2,156,864
Incapacidades Por Cobrar	364,000	418,062
Otras Cuentas Por Cobrar	233,000	263,999
Mapfre Seguros Generales De Colombia S. A.	226,000	-
Canje Recibido Cuenta Corriente	175,000	-
La previsora S.A compañía de seguros	106,000	-
Redeban Multicolor S. A.	70,000	1,422,258
Aseguradora solidaria de Colombia Ltda.	54,000	-
<b>Total</b>	<b>19,556,618</b>	<b>12,323,251</b>

\* Corresponde a Incentivos Mastercard por renovación de contrato (fidelización).

- Se realizan validaciones en bases de datos donde se revisa el estado de los clientes y se procede a reclamación ante la compañía aseguradora 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 gubernamentales y anticipos de impuestos, los saldos se encuentran detallados a continuación:



Anticipos de industria y comercio  
Sobrante en liquidación privada de impuesto de renta (1)

	31 de diciembre	
	2024	2023
	-	42,520
	93,877,953	76,076,481
	<b>93,877,953</b>	<b>76,119,001</b>

- 1.) Corresponde al cálculo y pago mensual de las autorretenciones en renta y estas incrementan el saldo a favor.

La tarifa de autorretención de 1.10% 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.

<b>SOBRANTE EN LIQUIDACIÓN PRIVADA DE IMPUESTO DE RENTA</b>	
Autorretenciones Y Retenciones Año 2024	<b>50,365,586</b>
(-) Impuesto De Renta A Cargo	3,243,945
<b>SALDO A FAVOR DEL AÑO 2024</b>	<b>47,121,641</b>
(+) Saldo A Favor Acumulado Año 2023	45,867,315
(+) Anticipo Sobretasa 2024	888,997
<b>NUEVO SALDO A FAVOR</b>	<b>93,877,953</b>

## 11. OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS

	<b>31 de diciembre de</b>	
	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Gastos pagados por anticipado (1)	5,698,084	5,187,286
Costos incrementales por colocación de tarjeta (2)	14,965,608	17,813,133
Stock de tarjetas y papelería (3)	1,519,476	2,161,935
<b>Total otros activos</b>	<b>22,183,168</b>	<b>25,162,354</b>

1. Corresponde a pagos anticipados 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 ges-

ción 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	Vehiculos	Equipos Informáticos	Mejoras en propiedades ajenas	Total
<b>Año terminado al 31 de diciembre de 2023</b>							
Saldo al comienzo del año	1,034,993	22,259,527	2,724,379	71,960	5,620,770	576,107	32,287,736
Adiciones	-	777,000	384,092	264,990	9,421,525	633,298	11,480,905
Retiros	-	-	-	-	-	-	-
Baja depreciación	-	-	-	-	-	-	-
Cargo de depreciación	-	(453,875)	(561,957)	(54,149)	(2,780,676)	(508,814)	(4,359,471)
Revaluación	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al final del año</b>	<b>1,034,993</b>	<b>22,582,652</b>	<b>2,546,514</b>	<b>282,801</b>	<b>12,261,619</b>	<b>700,591</b>	<b>39,409,170</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2023</b>							
Costo	1,034,993	25,524,332	7,023,322	442,044	33,881,056	3,379,037	71,284,784
Depreciación acumulada	-	(2,941,680)	(4,476,808)	(159,243)	(21,619,437)	(2,678,446)	(31,875,614)
<b>Costo neto</b>	<b>1,034,993</b>	<b>22,582,652</b>	<b>2,546,514</b>	<b>282,801</b>	<b>12,261,619</b>	<b>700,591</b>	<b>39,409,170</b>
<b>Periodo terminado el 31 de diciembre 2024</b>							
Saldo al comienzo del año	1,034,993	22,582,652	2,546,514	282,801	12,261,619	700,591	39,409,170
Adiciones (1)	-	-	362,653	-	1,316,387	282,789	1,961,829
Retiros	-	-	-	-	-	-	-
Baja depreciación	-	-	-	-	-	-	-
Cargo de depreciación (2)	-	(469,456)	(581,779)	(67,398)	(1,826,462)	(490,238)	(3,435,333)
Revaluación	-	-	-	-	-	-	-
<b>Saldo al final</b>	<b>1,034,993</b>	<b>22,113,196</b>	<b>2,327,388</b>	<b>215,403</b>	<b>11,751,544</b>	<b>493,142</b>	<b>37,935,666</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2024</b>							
Costo	1,034,993	25,524,332	7,385,975	442,044	35,197,443	3,582,541	73,243,102
Depreciación acumulada	-	(3,411,136)	(5,058,588)	(226,641)	(23,445,899)	(3,168,682)	(35,310,946)
<b>Costo neto</b>	<b>1,034,993</b>	<b>22,113,196</b>	<b>2,327,387</b>	<b>215,403</b>	<b>11,755,544</b>	<b>493,143</b>	<b>37,935,666</b>
	<b>2,024</b>	<b>-</b>	<b>2,023</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Costo	73,246,612	-	71,284,784	-	-	-	-
Depreciación acumulada	(35,310,946)	-	(31,875,614)	-	-	-	-
	<b>37,935,666</b>	<b>-</b>	<b>39,409,170</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

1). Durante el período de enero a diciembre del 2024 se compraron nuevos equipos de cómputo por \$1,317 millones, muebles de oficina por \$363 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 estos. 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 inicio 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.

2). El gasto por depreciación por el período terminado el 31 de diciembre del 2024 es de \$3,435 millones (diciembre de 2023 \$ 4,359 millones).

## 13. PROPIEDAD Y EQUIPO POR DERECHO DE USO

Los activos por derecho de uso generaron a diciembre una depreciación por \$2,434,637.

	31 de diciembre de	
	2024	2023
Oficinas y puntos de atención (1)	11,167,265	8,844,455
Parqueaderos	620,180	480,511
Otros arrendamientos	884,455	884,453
Menos – Amortización	(11,826,969)	(9,392,332)
	<b>844,931</b>	<b>817,087</b>

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
<b>Período terminado al 31 de diciembre 2024</b>		
Saldo al comienzo del año	817,087	817,087
Adiciones	2,462,481	2,462,481
Cargo de depreciación	(2,434,637)	(2,434,637)
<b>Saldo al final del año</b>	<b>844,931</b>	<b>844,931</b>
<b>Año terminado al 31 de diciembre 2023</b>		
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)
<b>Saldo al final del período</b>	<b>817,087</b>	<b>817,087</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2024</b>		
Costo	12,671,899	12,671,899
Depreciación Acumulada	(11,826,968)	(11,826,968)
<b>Costo neto</b>	<b>844,931</b>	<b>844,931</b>

## 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	
	2024	2023
Bienes inmuebles (1)	13,837,683	11,708,170
Bienes muebles	11,357	11,357
Bienes restituidos de contratos leasing	2,001,389	2,001,389
Menos - Deterioro de activos no corrientes (2)	(9,167,860)	(8,213,754)
	<b>6,682,569</b>	<b>5,507,162</b>

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, y 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). A corte de diciembre 2024, se recibió Bien en dación en pago por parte de la Co-

operativa Industrial Lechera de Colombia CILEDCO por valor \$6,202 millones; se vendió bien inmueble Casa Alfacer del caribe S. A, por \$1,437 millones de bien otorgado en leasing a Calzado latino y la finca la pradera y el atravesao por \$2,635 millones.

2). El movimiento de la provisión de los activos no corrientes mantenidos para la venta de acuerdo con lo requerido por la Superfinanciera por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2024 y el 31 de diciembre de 2023, es la siguiente.

	Provisión	Recuperación (-)	Total provisión
Saldo al 31 de diciembre de 2022	8,104,530	(361,536)	7,742,994
Movimiento de enero-diciembre de 2023	3,879,000	(3,408,240)	470,760
Saldo al 31 de diciembre de 2023	11,983,530	(3,769,776)	8,213,754
Movimiento de enero-diciembre 2024	4,036,835	(3,082,729)	954,106
Saldo al 31 de diciembre del 2024	16,020,365	(6,852,505)	9,167,860

A continuación, se detalla el movimiento:

BRP - ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldo inicial	5,507,162	10,238,221
Adiciones - Venta de BRDP	734,778	(5,608,239)
Recuperación de provisiones por venta de BRDP	3,082,729	3,408,240
Utilidad neta en venta	1,394,735	1,347,940
Provisión del año	(4,036,835)	(3,879,000)
Saldo final	<b>6,682,569</b>	<b>5,507,162</b>

En el 2024 se vendieron bienes inmuebles CASA ALFACER DEL CARIBE S.A ubicado en la ciudad de barranquilla el cual se encontraba totalmente amortizado según lo permitido, que corresponde al 80% del valor del bien, el costo inicial del bien es \$1,437 millones, la venta se realiza por \$750 millones y generando una utilidad de \$462 millones; y la FINCA LA PARDERA Y ATRAVESAO, el costo inicial del bien es de \$2,635 millones, la venta

se realiza por \$1,635 millones generando una utilidad de \$932 millones.

En el año 2023 se vendió lote ubicado en cete 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

### Activos intangibles

Licencias	
Programas de cómputo IBS	
Transformación digital	
Sistema de transferencias interbancarias	
Moneda extranjera	
Licencia fiduciaria	
Tarjeta crédito DTV	
Medios de pagos	
Proyecto - Crédito de vivienda	
Proyecto - Actualización herramientas tecnológicas	
Proyecto - Estrategia digital	
Proyecto - Sostenibilidad	
Proyecto - Adquiriencia	
Proyecto - Fortalecimiento canales digitales	
Proyecto- Normativa SIAR RTIB	
Proyecto - Solución procesamiento y solucionador Visión Plus (1)	
Proyecto - Gestion de datos y analítica avanzada	

Subtotal de activos intangibles

### Activos intangibles por derecho de uso

Total activos intangibles

	31 de diciembre	
	2024	2023
Licencias	3,447,605	125,557
Programas de cómputo IBS	8,763,755	9,821,182
Transformación digital	309,738	453,876
Sistema de transferencias interbancarias	-	12,186
Moneda extranjera	841,119	886,550
Licencia fiduciaria	-	245,020
Tarjeta crédito DTV	152,471	1,060,329
Medios de pagos	83,783	129,491
Proyecto - Crédito de vivienda	333,200	333,200
Proyecto - Actualización herramientas tecnológicas	964,136	1,439,080
Proyecto - Estrategia digital	2,054,221	2,054,221
Proyecto - Sostenibilidad	-	97,580
Proyecto - Adquiriencia	1,011,608	575,063
Proyecto - Fortalecimiento canales digitales	951,239	425,119
Proyecto- Normativa SIAR RTIB	522,410	-
Proyecto - Solución procesamiento y solucionador Visión Plus (1)	14,595,198	7,621,853
Proyecto - Gestion de datos y analítica avanzada	972,306	363,052
<b>Subtotal de activos intangibles</b>	<b>35,002,789</b>	<b>25,643,359</b>
<b>Activos intangibles por derecho de uso</b>	<b>98,803</b>	<b>84,873</b>
<b>Total activos intangibles</b>	<b>35,101,592</b>	<b>25,728,232</b>

1. Corresponde a los gastos de nómina, viáticos y honorarios relacionados al proyecto Core tarjeta de crédito. A corte del mes de diciembre del 2024 han realizado pagos por valor de \$14,595 Millones; se renovaron licencias por \$1,140 millones, adicionalmente se cancelaron horas por servicios de desarrollo en la infraestructura por \$1,800 millones, servicio que no era recibido en el 2023; este nuevo aplicativo 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, así como 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 periodos terminados el 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023, es el siguiente:

	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldo al comienzo del año	25,643,359	18,519,441
Más: Adiciones	12,307,634	11,320,516
Menos: Amortización *	(2,948,204)	(4,196,598)
<b>Saldo al final del período</b>	<b>35,002,789</b>	<b>25,643,359</b>

Dejaron de amortizar mensualmente licencias por \$170 millones pertenecientes al programa E-ibs que fueron proyectadas a 60 meses y comenzaron amortizar en el año 2019. \*

El movimiento de los activos intangibles por derecho de uso por los períodos terminados el 31 de diciembre 2024 y 31 de diciembre de 2023, es el siguiente:

	31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Activos intangibles por derecho de uso</b>		
Saldo Inicial	84,873	97,086
Adiciones	263,448	193,155
Traslado	-	-
Cargo de amortización	(249,517)	(205,368)
<b>Saldo al corte</b>	<b>98,804</b>	<b>84,873</b>

## 16. DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES

El siguiente es el detalle de los depósitos y exigibilidades:

	Tasa de interés efectiva anual promedio (%)	31 de diciembre	
		2024	2023
Certificados de depósito a término emitidos con un plazo menor			
De seis meses	9,62	205,436,729	290,121,593
Entre seis y doce meses	10,50	931,421,994	705,604,647
Más de doce meses	11,80	888,735,839	964,814,455
<b>Total certificados de depósito a término (1)</b>		<b>2,025,594,562</b>	<b>1,960,540,695</b>
Exigibilidades por servicios (2)		29,791,925	20,255,195
Depósitos de ahorro (3)		184,347,292	229,854,217
Depósitos en cuenta corriente (4)		22,141,950	30,508,671
Establecimientos afiliados y corresponsales (5)		4,306,864	9,595,215
Depósitos electrónicos		86,538	173,672
		<b>2,266,269,131</b>	<b>2,250,927,665</b>

1. El vencimiento de capital estos certificados de depósito a término al 31 de diciembre de 2024 es el siguiente:

<b>Año</b>	<b>Valor</b>
2025	1,830,540,052
2026	117,854,743
2027	43,984,963
2028 en adelante	33,214,804
	<b>2,025,594,562</b>

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.

Al cierre de diciembre 2024 las captaciones de CDT alcanzan un saldo capital de \$1.97 billones con un incremento anual del 4.1%, manteniendo una alta participación de inversionistas minoristas, donde las personas naturales representan el 95%.

En los certificados de depósitos se presenta variación por \$65,054 millones, correspondientes a disminución de \$84,685 millones en el rango de seis meses (11,247 aperturas y 11,605 cancelaciones);

en el rango que comprende de seis a doce meses hubo incremento de \$225,817 millones (14,102 y 13,191 cancelaciones); en el rango que comprende más de 12 meses presenta disminución de \$76,078. millones, (4,193 aperturas y 5,117 cancelaciones).

- 2). Presenta incremento principalmente el rubro cheques de gerencia en el mes diciembre 2024 con respecto a diciembre del 2023 por valor de \$9,509 millones que corresponden a pago de intereses, cancelaciones de CDT, pago a proveedores, desembolsos por préstamos, igualmente se presenta aumento en giros por pagar de \$28 millones.
- 3). Presenta disminución en cuentas de ahorro por \$46 millones debido a que las cancelaciones del período fueron más que las depósitos.
- 4) Transacciones realizadas en cuenta corriente donde los pagos y retiros fueron superiores a los depósitos y operaciones de cartera.
- 5). Cuentas por pagar a establecimientos afiliados por las 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	
		2024	2023
		Bonos ordinarios	119,344,547
Bonos subordinados	50,191,602	25,159,005	
		<b>169,536,149</b>	<b>315,712,165</b>

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.

Las captaciones por medio de los Bonos con corte a diciembre 2024 alcanzaron un saldo de capital \$169,536 millones y tienen una participación del 6.8% dentro de las fuentes de fondeo.

El saldo en Bonos emitidos y en circulación presenta una disminución de \$146,176 millones que corresponden al pago de \$ 190,080 millones por vencimiento contractual de capital e intereses, emisión de bonos subordinados de 25.000 millones, gastos generado por interés de \$18,904 millones.

Los bonos emitidos causaron gastos de intereses por el período terminado el 31 de diciembre del 2024 por valor de \$18,904 millones y por el año terminado el 31 de diciembre del 2023 \$29,751 millones.

Bonos Instrumentos de deuda emitidos	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldo inicial	315,712,165	460,169,523
Bonos emitidos (1)	25,000,000	25,000,000
Gasto interés	18,903,674	29,751,171
Pago interés	(19,125,690)	(32,191,529)
Pago capital	(170,954,000)	(167,017,000)
<b>Saldo final</b>	<b>169,536,149</b>	<b>315,712,165</b>

- En junio del 2024 el banco colocó a través del segundo mercado el tramo dos de bonos subordinados por \$25,000 millones completando así el valor autorizado por la Superintendencia Financiera por \$50,000 millones (en noviembre de 2023 fue emitido el primer tramo por \$25,000 millones), esto 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	\$50.000 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 capital de bonos por años:

<b>Plazo</b>	<b>2024</b>
Menos de 1 año	-
1-3 años	72,940,145
3-5 años	46,626,682
Más de 5 años	49,969,322
	<b>169,536,149</b>

## 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 2024	31 de diciembre de 2024			31 de diciembre de 2023		
		Capital	Intereses	Total	Capital	Intereses	Total
Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario "FINAGRO"	7.44	56,869,573	453,182	57,322,755	57,787,813	775,254	58,563,067
Banco de Comercio Exterior BANCOLDEX	11.18	30,975,045	149,149	31,124,194	56,337,627	496,340	56,833,967
Financiera de Desarrollo Territorial FINDETER	10.15	11,947,194	51,984	11,999,178	9,346,998	87,474	9,434,472
		<b>99,791,812</b>	<b>654,315</b>	<b>100,446,127</b>	<b>123,472,438</b>	<b>1,359,068</b>	<b>124,831,506</b>

En el año 2024 se presenta disminución en las líneas de redescuento por prepagos y abonos realizados en obligaciones por valores superiores al valor desembolsado en nuevas obligaciones con FINAGRO y BANCOLDEX, mientras que en la línea de FINDETER se presenta incremento; el cual corresponde a desembolsos realizados, para brindar mayor liquidez a proyectos de desarrollo territorial.

La disminución en BANCOLDEX obedece al pago por capital e intereses por \$49,500 millones, disminución en las aperturas por \$18,530 millones y disminución en la causación de intereses por \$5,260 millones.

La disminución en FINAGRO obedece al pago por capital e intereses por \$64,617 millones, disminución de aperturas por \$57,420 millones y disminución de causación de intereses por \$5,957 millones.

El incremento en FINDETER obedece al pago por capital e intereses por \$10,980 millones, disminución de las aperturas por \$12,699 mi-

llones y disminución de causación de intereses por \$846 millones.

Año	31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Otros pasivos financieros</b>		
Saldo inicial	124,831,506	128,243,559
Nuevos préstamos	88,620,347	115,639,037
Gasto interés (causación)	12,063,825	19,170,768
Pago interés	(11,988,577)	(19,097,429)
Pago capital	(113,080,974)	(119,124,429)
<b>Saldo final</b>	<b>100,446,127</b>	<b>124,831,506</b>

A continuación. se detallan los vencimientos por años:

Plazo	Redescuento	
	2024	2023
Hasta 1 año	11,319,796	7,279,835
1 a 3 años	67,212,670	81,856,485
3 a 5 años	12,377,499	25,067,035
Mayor 5 años	9,536,162	10,628,151
	<b>100,446,127</b>	<b>124,831,506</b>

## 19. PASIVO POR ARRENDAMIENTO

Las obligaciones por contratos de arrendamientos al 31 de diciembre 2024 y a 31 de diciembre 2023 son las siguientes:

	31 de diciembre	
	2024	2023
Oficinas y puntos de atención	744,507	705,067
Parqueaderos	47,438	83,080
Arriendo Intangibles	81,518	82,794
	<b>873,463</b>	<b>870,941</b>

Al 31 de diciembre del 2024 se presenta un incremento de \$ 2,726 millones, este aumento se debe a las renovaciones del período; sobre estos pasivos se han realizado pagos por valor de \$ 2,823 millones , con causación de intereses por valor de \$ 99 millones 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 de diciembre 2024 y diciembre de 2023.

## Diciembre 2024

Descripción arriendo	Saldo inicial pasivo	Altas (+)	Total Pasivo	(+) Gasto financiero	(-) Pago de pasivo por arrendamiento	Saldo del pasivo a diciembre 31 2024
Arriendo propiedades	783,722	2,457,909	3,241,631	88,748	(2,542,859)	787,520
Arriendos intangibles	87,219	268,020	355,239	10,995	(280,291)	85,943
<b>Totales</b>	<b>870,941</b>	<b>2,725,929</b>	<b>3,596,870</b>	<b>99,743</b>	<b>(2,823,150)</b>	<b>873,463</b>

## Diciembre 2023

Descripción arriendo	Saldo inicial pasivo	Altas (+)	Total Pasivo	(+) Gasto financiero	(-) Pago de pasivo por arrendamiento	Saldo del pasivo a diciembre 31 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
<b>Totales</b>	<b>1,041,160</b>	<b>2,306,966</b>	<b>3,348,126</b>	<b>83,584</b>	<b>(2,360,769)</b>	<b>870,941</b>

## 20. CUENTAS POR PAGAR Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

El siguiente es el detalle de las cuentas por pagar clasificadas a costo amortizado:

	31 de diciembre	
	2024	2023
Proveedores (1)	8,398,686	4,700,364
Retenciones y aportes laborales	7,661,527	8,774,286
Otros (2)	3,356,978	2,870,692
Impuestos a las ventas por pagar	2,066,918	2,213,855
Industria y comercio	2,045,803	1,754,409
cuentas por pagar aseguradoras (3)	1,584,700	6,539,072
Intereses y comisiones causados	1,316,326	1,646,567
Gravamen al movimiento financiero	99,399	179,807
Provisiones de procesos jurídicos	81,055	79,837
Saldo a favor de clientes	7,576	141,145
<b>Total cuenta</b>	<b>26,618,968</b>	<b>28,900,034</b>

- Se presenta aumento por facturas por concepto de servicios de cobranza, compras de papelería (Tarjetas crédito y Débito), servicios temporales, comisiones, transporte y distribución de tarjetas.
- Saldo pendiente de pago a clientes por cancelación de certificado de depósito a término, saldos a favor de clientes TC y desembolsos pendientes por realizar.
- Corresponde a las cuentas por pagar a las aseguradoras por seguros de vida y colocación pólizas voluntarias cargados a los clientes.

## 21. BENEFICIOS A EMPLEADOS

	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldos pasivos cesantías	2,625,864	2,550,664
Intereses sobre cesantías por pagar	310,459	297,004
Vacaciones	1,947,519	2,194,516
	<b>4,883,842</b>	<b>5,042,184</b>

- Los beneficios a empleados de corto plazo son beneficios que se esperan liquidar antes de los 12 meses, como prestaciones

sociales de ley (cesantías, intereses de cesantías, vacaciones) y, retribución variable por desempeño.

## 22. OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS

	31 de diciembre	
	2024	2023
Ingreso diferido por ingresos anticipados por intereses	530,083	579,271
Ingreso diferido por intereses en procesos de reestructuración (1)	5,694,686	6,089,919
Diversos (2)	200,786	255,374
	<b>6,425,555</b>	<b>6,924,564</b>

- 1). Corresponde a los intereses suspendidos reconocidos en el pasivo diferido de los créditos reestructurados a los clientes a corte de diciembre del 2024.
- 2). Abonos por aplicar a obligaciones, anticipos de GMF de giros emitidos.

El movimiento del ingreso diferido recibido por concepto de pago de intereses se detalla a continuación por los períodos terminados en:



### Ingreso diferido, por pagos anticipados de intereses

	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldo al comienzo del año	579,271	602,944
Ingresos recibidos de intereses durante el período	629,516	1,323,215
Menos- causación del período	(678,704)	(1,346,888)
<b>Saldo al final del período</b>	<b>530,083</b>	<b>579,271</b>

El movimiento del ingreso diferido recibido por concepto de intereses en proceso de reestructuración es el siguiente:

	31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Ingreso diferido, por intereses en procesos de reestructuración</b>		
Saldo al comienzo del año	3,944,799	3,944,799
Ingresos recibidos por reestructurado durante el período	7,451,092	5,948,703
Menos- causación del período	(5,701,205)	(3,803,582)
<b>Saldo al final del período</b>	<b>5,694,686</b>	<b>6,089,920</b>

## 23. PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO

	31 de diciembre	
	2024	2023
Impuestos diferidos activos	701,247	922,351
Impuestos diferidos pasivos	(4,343,070)	(5,907,218)
<b>Impuestos diferidos pasivos, neto</b>	<b>(3,641,823)</b>	<b>(4,984,867)</b>

Los movimientos de los impuestos diferidos activos (pasivos), es el siguiente:

	31 de diciembre	
	2024	2023
Saldos al 1 de enero	(4,984,867)	(3,473,917)
Cargo al estado de resultados	(284,506)	1,510,950
Valor reconocido en el patrimonio bruto (reclasificación impuesto de renta)	1,627,550	-
<b>Saldo al cierre</b>	<b>(3,641,823)</b>	<b>(4,984,867)</b>
<b>Movimiento detalle:</b>		
Impuestos diferidos activos		
Saldo al 1 de enero	922,351	839,615
<b>Cargo al estado de resultados</b>	<b>(221,104)</b>	<b>82,736</b>
<b>Saldo al cierre</b>	<b>701,247</b>	<b>922,351</b>
Impuestos diferidos pasivos		
Saldo al 1 de enero	(5,907,218)	(4,313,532)
<b>Cargo (Crédito) al estado de resultados</b>	<b>1,564,148</b>	<b>(1,593,686)</b>
<b>Saldo al cierre</b>	<b>(4,343,070)</b>	<b>(5,907,218)</b>

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 calcula-

do 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

Concepto	Saldo a 31 de diciembre 2024	Acreditado (cargado) a resultados	Saldo a 31 de dic de 2023	Acreditado (cargado) a Patrimonio	Acreditado (cargado) a resultados	Saldo a 31 de dic de 2022
<b>Impuestos diferidos pasivos</b>						
Terrenos y edificios	(3,965,576)	(36,742)	(3,928,834)	-	(39,168)	(3,889,666)
Costos de transacción	-	(1,627,550)	(1,627,550)	-	(1,627,550)	-
Intangibles	(39,521)	(15,523)	(23,998)	-	15,750	(39,748)
NIIF 16 Oficinas y puntos de atención	(337,972)	(11,137)	(326,835)	-	57,283	(384,118)
<b>Total Impuestos diferidos pasivos</b>	<b>(4,343,069)</b>	<b>(1,690,952)</b>	<b>(5,907,217)</b>	<b>-</b>	<b>(1,593,685)</b>	<b>(4,313,532)</b>
<b>Impuestos diferidos activos</b>						
Arrendamientos	349,385	1,009	348,376	-	(63,585)	411,961
AF- Ajuste a tasa efectiva Cdt	325,354	(220,883)	546,237	-	197,897	348,340
AF- Ajuste a tasa efectiva Bonos	10,110	2,987	7,123	-	(55,568)	62,691
AF- Ajuste a tasa efectiva Redescuento	6,487	(14,127)	20,614	-	3,991	16,623
Ajuste diferencia en cambio	9,910	9,910	-	-	-	-
<b>Total Impuestos diferidos activos</b>	<b>701,246</b>	<b>-221,104</b>	<b>922,350</b>	<b>-</b>	<b>82,735</b>	<b>839,615</b>
<b>Total neto</b>	<b>(3,641,823)</b>	<b>1,912,056</b>	<b>(4,984,867)</b>	<b>(-)</b>	<b>(1,510,950)</b>	<b>(3,473,917)</b>

## 24. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

### 24.1 Capital

	31 de diciembre	
	2024	2023
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 jurí-

dicas y naturales, siendo Supertiendas y Droguerías Olímpica el beneficiario real con una participación de 84.68% del capital social.

Estructura accionaria		
Clase de acción	Número de accionistas	Participación en capital social
Ordinarias	18	100%

## 24.2 Reservas

Reserva legal  
Otras reservas  
Reservas estatutarias

31 de diciembre	
2024	2023
67,776,671	67,122,061
35,254,530	29,363,043
1,000	1,000
<b>103,032,201</b>	<b>96,486,104</b>

### 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 2024 fue por valor de \$654,610 (\$3,024,963 año 2023). corresponde al 10% de la utilidad del 2023.

### 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 22 de marzo de 2024 se decretó la constitución de una reserva ocasional por valor de \$5,891 millones, correspondiente al 90% de las utilidades del 2023, que le permitiera al Banco fortalecer su estructura patrimonial.

En la Asamblea General de Accionistas realizada el 16 marzo de 2009 y en la del 24 marzo de 2010 se aprobó constituir reservas prudentiales por sugerencia de la Superintendencia Financiera de Colombia, de las utilidades de los ejercicios 2008 y 2009 por valor de \$7,738 millones y \$400 millones, respectivamente. Posteriormente, en Asamblea de Accionistas realizada el 31 de marzo de 2014 se aprobó repartir a los accionistas \$6,000 millones en razón de \$1,292 por acción poseída a diciembre 31 de 2013 y en la y 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 \$27,225 millones.

Al 31 de diciembre de 2024 el saldo de las reservas ocasionales es de \$35,524,530.

## 25. INGRESOS POR INTERESES Y SIMILARES

	Del 1 de enero al 31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Ingresos por intereses y similares</b>		
Ingresos financieros (1)	446,581,777	509,031,076
Ingresos operacionales leasing	6,841,869	8,700,275
Ingresos financieros operaciones mercado monetario y otros intereses (2)	31,113,406	27,100,539
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable (3)	7,138,534	13,522,779
Utilidad en valoración a costo amortizado de inversiones (4)	7,344,972	6,887,341
	<b>499,020,558</b>	<b>565,242,010</b>
Comisiones y/o honorarios (5)	<b>232,327,490</b>	<b>228,175,526</b>
Recuperaciones de cartera castigada (6)	83,101,556	58,069,514
Otros Ingresos (7)	31,360,225	33,840,807
Por venta de activos no corrientes mantenidos para la venta	1,394,735	1,347,940
<b>Total Ingresos</b>	<b>847,204,564</b>	<b>886,675,797</b>

- 1). En el año 2024 se presentan disminución de los intereses de \$66,222 millones obedece al bajo consumo con tarjeta de créditos, con respecto al año 2023 se ha presentado una disminución de 11.72%, por reducción de las tasas de intereses.
- 2). Rendimientos obtenidos por operaciones realizadas en depósitos a la vista, fondos interbancarios e intereses de contratación monetaria (depósitos remunerados Banco de la república). Al corte de diciembre 2024 el banco cuenta con depósitos remunerados por \$137,000 millones, mientras que en el 2023 no se contaba con saldo para el mismo cierre.
- 3). La variación de los rendimientos en el año del 2024, obedece a que, durante este periodo, el capital promedio invertido en estas fiducias disminuyó \$14,640 millones con respecto al año del 2023; el capital fue invertido en los depósitos remunerados que ofrecían mayor rentabilidad.
- 4). Durante el año 2024 se presentó incremento en el rendimiento de las inversiones obligatorias por \$457 millones, correspondiente a títulos de Desarrollo Agropecuario, Clase A y Clase B, y títulos de solidaridad, por valor de \$497 millones, la valoración de CDTs y bonos disminuyó \$40 millones.
- 5). Se presenta aumento en la cuota de manejo de tarjetas crédito y comisión compañías de seguros, por la fuerza de venta en tarjetas de créditos y ventas de seguros con la misma.

	31 de diciembre 2024	31 de diciembre 2023
Cuotas De Manejo Tarjeta De Crédito	141,746,261	138,688,609
Otras**	71,453,699	69,129,355
Establecimientos Afiliados Tarjeta De Crédito	15,670,956	16,973,438
Servicios Bancarios	3,220,521	2,946,776
Garantías Bancarias	116,191	245,215
Por Giros	108,684	183,042
Cuotas De Manejo Tarjeta Debito	11,178	9,091
	<b>232,327,490</b>	<b>228,175,526</b>

\*\*Detalle de Otras comisiones

	31 de diciembre 2024	31 de diciembre 2023
Comisión Seguros Tarjeta De Crédito	50,854,606	45,527,862
Comisión De Manejo Y Avances	15,792,834	19,696,583
Otras Comisiones Gravadas 19%	2,180,727	2,542,243
Comisión Por Gestión De Cobranza	1,165,698	14,381
Comisión Consulta De Saldo	1,026,345	963,789
Comisión Reposición Tarjeta	430,514	378,819
Comisión Plan De Ahorro	2,067	4,511
Comisión Estudio De Crédito	908	41
Comisión dispersión recursos estado	-	1,126
<b>Total Otras Comisiones</b>	<b>71,453,699</b>	<b>69,129,355</b>

6). Se presenta aumento principalmente por la venta de cartera castigada a INCOPAC por \$15,000 millones, recuperación de capital de la cartera Financiera por valor de \$6,593 millones y la recuperación de la cartera de olímpica de consumo por \$ 3,439 millones.

Durante el año 2024 los otros ingresos disminuyeron en \$2,408 millones; la disminución ve reflejada principalmente en los ingresos diversos no operacionales y en la recompra de títulos por \$ 11,107 millones; y aumentaron los ingresos recibidos por aseguradoras e incentivos MasterCard en \$ 8,524 millones.

7). Se detallan los conceptos de Otros ingresos:

	del 1 de enero al 31 de diciembre	
	2024	2023
Otros Ingresos		
Reembolsos de gastos de cobranza	11,908,308	11,103,089
Ingresos de aseguradoras	10,617,508	5,342,540
Incentivo MasterCard	4,783,157	1,533,813
Diversos no operacionales	1,384,564	2,819,630
Recuperación de riesgo operativo	1,292,311	1,041,619
Diversos	398,175	1,190,159
Utilidad en recompra de título (*)	348,988	10,020,009
Papelería de crédito	328,887	443,802
Ingresos campañas Metlife	200,145	257,175
Saldos Menores	48,175	39,765
venta de chequera	46,303	46,029
Referencias comerciales	2,785	2,628
Establecimiento de crédito ALP	919	549
	<b>31,360,225</b>	<b>33,840,807</b>

\*En el año 2024 la recompra de títulos fue de \$349 millones, mientras que el año 2023 fue de \$10,020 millones presentando una disminución de \$9,671 millones.

## 26. GASTOS POR INTERESES Y SIMILARES

	Del 1 de enero al 31 de diciembre	
	2024	2023
<b>Gastos de operaciones</b>		
Intereses depósitos y exigibilidades (1)	<b>261,781,640</b>	<b>260,680,744</b>
Intereses de créditos de bancos y otras Obligaciones financieras (2)	12,163,568	19,254,352
Financieros por operaciones del mercado monetario y otros intereses(3)	23,603,471	31,416,346
	<b>35,767,039</b>	<b>50,670,698</b>
<b>Comisiones</b>	<b>7,269,228</b>	<b>8,272,062</b>
Gastos de personal	60,463,327	55,255,226
Gastos de depreciación	5,869,970	6,629,183
Impuestos y tasa (5)	21,305,190	15,393,601
Gastos de amortización	3,197,720	4,401,966
Honorarios(4)	4,525,224	5,135,274
Seguros	7,874,084	5,906,408
Mantenimiento y reparaciones	6,469,786	6,716,045
Arrendamientos	3,255,751	3,358,355
Contribuciones y afiliaciones	1,024,423	827,292
Adecuaciones e instalaciones	155,142	82,125
Diversos (6)	54,541,264	78,048,506
	<b>168,681,881</b>	<b>181,753,981</b>
<b>Otros gastos (7)</b>	<b>6,659,920</b>	<b>3,548,115</b>
	<b>480,159,708</b>	<b>504,925,600</b>

1). Se presenta un incremento en los depósitos y exigibilidades captados durante el 2024, los cuales a diciembre 2024 presenta un incremento de \$15,341,466 millones con respecto al mismo periodo del 2023, pese a que la tasa promedio de interés haya disminuido.

A diciembre 31 de 2024 se cuenta con un promedio de 17.542 CDTs Vs diciembre 2023 el promedio era de 17.911 CDTs.

2). La disminución se relaciona directamente con el menor capital base para la generación de intereses por créditos de bancos y otras obligaciones financieras; principalmente por el mayor pago/cancelaciones a capital por \$113,080 millones y generación de nuevos créditos de este tipo por

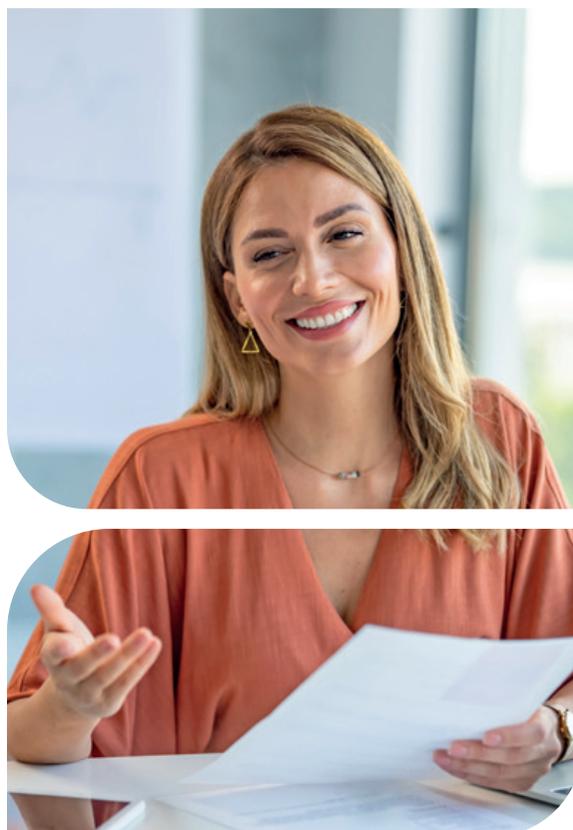
\$88,620 millones, siendo así la disminución durante el 2024 de la base del capital por valor de \$24,460 millones, acompañado de la disminución de la tasa promedio anual establecida para el cálculo de intereses de este tipo, la cual disminuyó de 13.27% en 2023 a 11.72% en 2024 resultando en conjunto en la disminución del gasto por intereses.

3). La disminución en el gasto financiero por operaciones de mercado obedece a la disminución de títulos de inversión en circulación (bonos) debido a los vencimientos del año; el pago de capital e intereses fue por valor de \$190,079 diciembre 2024 millones, mientras que solo se emitió un bono por \$25,000 millones.

A diciembre 31 de 2024 se cuenta con un promedio de 69 bonos Vs diciembre 2023 el promedio era de 211 bonos.

- 4). Los honorarios aprobados por la asamblea de accionistas para la revisoría fiscal para el año 2024 ascienden a \$453 millones más el correspondiente impuesto al valor agregado (IVA).
- 5). Se presenta aumento en los impuestos y tasas, por aumento en las tarifas de impuestos municipales – industria y comercio; principalmente por el incremento de la tarifa de Barranquilla. Se detallan variaciones de tasas en ciudades principales.

Ciudad	Tarifa 2024	Tarifa 2023	Variación
Barranquilla	30.00	11.00	19.00
Barranquilla	14.00	5.00	9.00
Barranquilla	10.00	9.00	1.00



#### 6). Diversos

Otros**
Gastos de promoción y mercadeo***
Procesamiento electrónico
Gestión y entrega tarjetas
Servicios públicos
Útiles y papelería
Gastos de cobranza cartera
Servicios temporales
Publicidad y propaganda
Servicios de aseo y vigilancia
Custodia de valores o títulos
Gastos de viaje
Transporte
Almacenamiento y custodia
Donaciones
<b>Total</b>

	Del 1 de enero al 31 de diciembre 2024	2023
	19,905,184	16,601,969
	6,369,082	24,233,636
	6,250,589	7,123,198
	4,627,772	7,630,588
	3,888,509	4,028,011
	3,839,130	4,099,578
	3,469,167	4,550,143
	2,001,230	3,715,996
	1,655,212	2,969,124
	1,110,934	989,755
	831,802	807,637
	343,381	1,072,345
	186,864	174,570
	36,223	32,354
	26,185	19,600
	<b>54,541,264</b>	<b>78,048,504</b>

\*\* A corte de diciembre 2024 se presenta aumento en Otros por concepto servicios y cargos varios, gastos asociados a la tarjeta de crédito franquiciada, atenciones a empleados, directivos y mensajería.

\*\*\* Gastos de promoción y mercadeo correspondientes a descuentos otorgados a clientes

con la tarjeta de crédito Olímpica por valor de \$6,369 millones acumulado a diciembre 2024, disminuyendo con relación al mismo trimestre del año anterior en \$17,864 millones equivalente a un 74%, esta variación obedece al bajo consumo en los hogares colombianos debido al comportamiento de la economía durante el año.

## 7). Detalle de Otros gastos

	Del 1 de enero al 31 de diciembre	
	2024	2023
Otros gastos		
Riesgo Operativo (*)	5,330,258	2,605,426
Condonación Saldos Menores	1,027,584	908,954
Impuesto de años anteriores	212,057	-
Retención en la fuente Asumidas	50,197	21,352
Multas Y Sanción, Litigios	39,824	9,453
Perdida Por Siniestro - Riesgo Operativo	-	2,933
	<b>6,659,920</b>	<b>3,548,118</b>

\* Esta variación corresponde principalmente al riesgo operativo por fraude con tarjeta de crédito por suplantación de identidad, compras no presentes, por suplantación en originación digitales, que a diciembre de 2024

presentó un saldo de \$5,330 millones y a diciembre de 2023 el saldo de esta cuenta fue de \$2,605 millones presentando así un incremento de \$2,725 millone

## 27. PROVISIÓN PARA EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

	Del 1 de enero al 31 de diciembre	
	2024	2023
Impuesto sobre la renta corriente	3,243,945	5,484,425
Impuesto sobre la renta diferido	284,506	1,510,950
	<b>3,528,451</b>	<b>6,995,375</b>

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 2024:

	2024	2023
Utilidad neta antes de impuesto a la renta	5,631,953	13,541,471
Gastos no deducibles	2,569,762	5,346,260
Gasto (Recuperación ajustes)	(91,853)	(5,176,668)
<b>Renta gravable</b>	<b>8,109,862</b>	<b>13,711,063</b>
Base renta líquida gravable	<b>8,109,862</b>	<b>13,711,063</b>
Tasa del impuesto	35%	35%
Impuesto a cargo	2,838,452	4,798,872
Impuesto a la sobretasa 5% - 3%	405,493	685,553
<b>Provisión para impuesto sobre la renta</b>	<b>3,243,945</b>	<b>5,484,425</b>
Efecto del Impuesto diferido. Neto	284,506	1,510,950
<b>Provisión para impuesto sobre la renta correspondiente año corriente</b>	<b>3,528,451</b>	<b>6,995,375</b>

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:

### 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	18/04/2023	11,807	
2022	Renta	17/04/2023	27,736	Corregida 16 febrero de 2024- saldo a favor devuelto el día 12 de marzo de 2024
2023	Renta	16/04/2023	46,729	Pendiente solicitud de saldo a favor

### Impuesto mínimo de tributación

Con la entrada en vigencia de la Ley 2277 de 2022, la cual en su artículo 10 adiciona el párrafo 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 sustancia-

les 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 párrafo 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 Depurada	
Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la renta	8,109,862
Tasa de impuesto de renta vigente	40%
Impuesto calculado con la tarifa aplicable a la Compañía	3,243,945
Efectos impositivos de:	
Ingresos no gravables	91,852
Gastos no deducibles	2,569,761
Cambio de tarifa de impuesto sobre la renta	-
Gasto para conciliar la tasa mínima de tributación	3,043,754
Otros	-
<b>Provisión para impuesto sobre la renta</b>	<b>3,243,945</b>

## Principales variaciones - Diferencias permanentes que aumentan la renta líquida

Gravamen a los movimientos financieros (50%) (Dif. Permanente)		2,451,353
Otros gastos no deducibles (Ver recuadro)- (Dif. Permanente)		592,401
		<u>3,043,754</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:

	<u>2024</u>		<u>2023</u>	
Utilidad neta antes de impuesto a la renta	5,631,953		13,541,471	
Impuesto de renta a la tarifa nominal 2024 (40%) – 2024 (40%)	2,252,781	40%	5,416,588	40%
Gastos no deducibles	2,569,762		5,346,260	
Gasto (Recuperación ajustes)	(5,176,669)		(5,176,668)	
Base para impuesto	(91,853)		13,711,063	
<b>Total gasto de impuesto a las ganancias</b>	<u>8,109,862</u>	<u>40%</u>	<u>13,711,063</u>	<u>40%</u>

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 esta-

bleciendo 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 del 31 de diciembre de 2024 el indicador de solvencia total de Banco Serfinanza se ubica en 15.72%, por encima del mínimo establecido del 10.5%, producto de una política conservadora de distribución de divi-

dendos, 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 2024 y 31 de diciembre de 2023, con partes relacionadas, están contenidas a continuación.

### Diciembre 31 Del 2024

#### Cartera de prestamos

Alejandro Char Chaljub
Álvaro Cotes Mestre
Jabib Char Abdala
Julio Andrés Torres García
María Clemencia Sierra Peñas
Gian Piero Celia Martínez Aparicio
Zulma Muñoz Beleño
Erika Prieto Pardo
María del Pilar Vélez
Clara Sanjuan Pacheco
Marcela Castillo Polo
Nayeth Fayad
Luz Stella Plata Alquichire
Patricia Abudinen Abuchaibe
Graciela María Aguilar Cadavid
Leonardo Aramis Campo Benavides
<b>Subtotal cartera de prestamos</b>

Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
2,595	-	-
595	-	-
64	-	-
-	4,781	-
-	14,338	-
-	-	296,290
-	-	166,301
-	-	293,431
-	-	20,789
-	-	25,470
-	-	7,477
-	-	51,027
-	-	346,741
-	-	26,437
-	-	213,050
-	-	110,639
<b>3,254</b>	<b>19,119</b>	<b>1,557,652</b>

<b>Cuentas por cobrar</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica	14,732,432	-	-
Álvaro Cotes Mestre	27	-	-
Jabib Char Abdala	1	-	-
Julio Andres Torres Garcia	-	52	-
María Clemencia Sierra Penas	-	-	-
Gian Piero Celia Martínez Aparicio	-	-	10,771
Zulma Muñoz Beleño	-	-	105
Erika Prieto Pardo	-	-	512
Graciela María Aguilar Cadavid	-	-	90
María del Pilar Vélez	-	-	3
Clara San Juan Pacheco	-	-	5
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	12
Nayeth Fallad	-	-	73
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	1,619
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	268
<b>Subtotal cuentas por cobrar</b>	<b>14,732,460</b>	<b>52</b>	<b>13,458</b>
<b>Total de los activos</b>	<b>14,735,714</b>	<b>19,171</b>	<b>1,571,110</b>

31 de diciembre del 2024	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
<b>Pasivos</b>			
<b>Cuentas por pagar</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (1)	89,314	-	-
<b>Subtotal cuentas por pagar</b>	<b>89,314</b>	-	-
<b>Depósitos CAPITAL Y cuentas de ahorro (2)</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A	12,406,271	-	-
Holding del Caribe S.A.S.	120,965	-	-
Compañía de Inversiones Olímpica S.A.S.	1,290,449	-	-
José Manuel Carbonell Gómez	1,243,987	-	-
Antonio Char Chaljub	1,325,696	-	-
Gustavo Visbal Galofre	356,206	-	-
Ciro Ávila Velandia	100,734	-	-
Simba S. A. S.	26,802,314	-	-
JCA Holding S.A.S.	3,308,835	-	-
Jabib Char Abdala	3,932	-	-
María Clemencia Sierra Penas	-	222,575	-
Julio Andrés Torres García	-	3,347,278	-
Gian Piero Celia Martínez Aparicio	-	-	80,158
Erika Prieto Pardo	-	-	474
Graciela María Aguilar Cadavid	-	-	10,760
Zulma Muñoz Beleño	-	-	3,519
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	95,402
Clara San Juan Pacheco	-	-	12,455
Nayeth Fayad María	-	-	68,363
María del Pilar Vélez	-	-	5,401
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	37,628
Marcela Castillo Polo	-	-	859,284
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	815
Arnold Andrés Tejada Lara	-	-	16,690
<b>Subtotal depósitos</b>	<b>46,959,389</b>	<b>3,569,853</b>	<b>1,190,949</b>
<b>Total de los pasivos</b>	<b>47,048,703</b>	<b>3,569,853</b>	<b>1,190,949</b>

31 de diciembre de 2023

<b>Cartera de prestamos</b>	<b>Accionistas</b>	<b>Junta Directiva</b>	<b>Representantes legales y administradores</b>
Alejandro Char Chaljub	40,538	-	-
Álvaro Cotes Mestre	4,670	-	-
Jabib Char Abdala	13,572	-	-
Julio Andrés Torres García	-	1,777	-
María Clemencia Sierra Peñas	-	4,547	-
Gian Piero Celia Martínez Aparicio	-	-	252,472
Zulma Muñoz Beleño	-	-	175,050
Erika Prieto Pardo	-	-	162,713
María 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 Abuchaibe	-	-	75,635
Carlos Navarro Gaviria	-	-	98,986
Graciela María Aguilar Cadavid	-	-	264,581
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	115,331
<b>Subtotal cartera de prestamos</b>	<b>58,780</b>	<b>6,324</b>	<b>1,606,530</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica	13,442,525	-	-
Alejandro Char Chaljub	-	-	-
Álvaro Cotes Mestre	-	-	-
Farid Char y Cía. SC	-	-	-
Gustavo Visbal Galofre	-	-	-
Jabib Char Abdala	-	-	-
Julio Andrés Torres García	-	-	-
María Clemencia Sierra Peñas	-	36	-
Gian Piero Celia Martínez Aparicio	-	-	7,118
María del Pilar Vélez	-	-	6
Erika Prieto Pardo	-	-	334
Clara San Juan Pacheco	-	-	14
Graciela María Aguilar Cadavid	-	-	126
Zulma Muñoz Beleño	-	-	136
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	774
Nayeth Fayad	-	-	8
Carlos Navarro Gaviria	-	-	91
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	318
<b>Subtotal cuentas por cobrar</b>	<b>13,442,525</b>	<b>36</b>	<b>8,925</b>
<b>Total de los activos</b>	<b>13,501,305</b>	<b>6,360</b>	<b>1,615,455</b>
<b>Pasivos</b>			
<b>Cuentas por pagar</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A. (1)	203,212	-	-
<b>Subtotal cuentas por pagar</b>	<b>203,212</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Depósitos CAPITAL Y cuentas de ahorro (2)</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	12,292,708	-	-
Holding del Caribe SAS	120,965	-	-
Compañía de Inversiones Olímpica S. A. S.	1,149,982	-	-

Antonio Char Chaljub	3,432,661	-	-
Gustavo Visbal Galofre	313,234	-	-
Ciro Ávila Velandia	100,900	-	-
Simba S A S.	9,749,811	-	-
JCA Holding S. A. S.	2,020,245	-	-
Jabib Char Abdala	17,721	-	-
Maria Clemencia Sierra Penas	-	170,208	-
Julio Andres Torres Garcia	-	2,653,212	-
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	1,684
Nayeth Fayad Maria	-	-	38,892
Erika Prieto Pardo	-	-	43,531
Clara San Juan Pacheco	-	-	10,939
Zulma Muñoz Beleño	-	-	21,381
Graciela Maria Aguilar Cadavid	-	-	7,276
Maria del Pilar Velez	-	-	4,184
Gian Piero Celia Martinez Aparicio	-	-	68,198
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	82,779
Marcela Castillo Polo	-	-	690,765
Carlos Navarro Gaviria	-	-	4,636
Arnold Andres Tejada Lara	-	-	9,269
Leonardo Armis campo Benavides	-	-	199,590
<b>Subtotal depósitos</b>	<b>29,926,760</b>	<b>2,823,420</b>	<b>1,183,124</b>
<b>Total de los pasivos</b>	<b>30,129,972</b>	<b>2,823,420</b>	<b>1,183,124</b>

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.

Diciembre 31 Del 2024	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
<b>Ingresos</b>			
<b>Intereses de cartera</b>			
Gian Piero Celia Martinez	-	-	31,480
Zulma Muñoz Beleño	-	-	15,296
Erika Prieto Pardo	-	-	25,444
Clara San Juan Pacheco	-	-	1,170
Maria del Pilar Velez	-	-	503
Graciela Maria Aguilar Cadavid	-	-	11,944
Nayeth Fayad Maria	-	-	2,898
Luz Stella Plaza Alquiriche	-	-	46,715
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	934
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	17,749
<b>Total intereses</b>	-	-	<b>154,133</b>
<b>Otros Ingresos</b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	<b>5,688,964</b>	-	-
<b>Total otros ingresos</b>	<b>5,688,964</b>	-	-
<b>Total ingresos</b>	<b>5,688,964</b>	-	<b>154,133</b>

Diciembre 31 Del 2024	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
<b><u>Intereses de CDT, cuentas y depositos de ahorro (3)</u></b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	1,168,494	-	-
Compañía de Inversiones Olimpica SAS	143,763	-	-
Jose Manuel Carbonell Gomez	104,364	-	-
Antonio Char Chaljub	332,276	-	-
Gustavo Visbal Galofre	43,803	-	-
Simba S A S	1,564,587	-	-
JCA Holding S.A.S.	521,900	-	-
Ciro Avila Velandia	11,638	-	-
Julio Andres Torres Garcia	-	371,464	-
Maria Clemencia Sierra Penas	-	20,695	-
Gian Piero Celia Martinez Aparicio	-	-	8,235
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	6,021
Marcela Castillo Polo	-	-	72,706
Graciela Maria Aguilar Cadavid	-	-	489
Nayeth Fayad Maria	-	-	4,287
Zulma Muñoz Beleño	-	-	1,354
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	90
Erika Prieto Pardo	-	-	191
Clara Sanjuan Pacheco	-	-	398
María del Pilar Vélez	-	-	177
Arnold Andres Tejada Lara	-	-	230
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	20,742
<b><u>Pagos laborales (4)</u></b>			
Gian Piero Celia Martinez Aparicio	-	-	671,667
Zulma Muñoz Beleño	-	-	412,899
Erika Prieto Pardo	-	-	224,400
María del Pilar Vélez	-	-	292,707
Clara Sanjuan Pacheco	-	-	248,121
Marcela Castillo	-	-	466,622
Nayeth Fayad Maria	-	-	325,190
Luz Stella Plata Alquichire	-	-	295,111
Patricia Abudinen Abuchaibe	-	-	557,263
Graciela Maria Aguilar Cadavid	-	-	538,948
Arnold Andres Tejada Lara	-	-	281,323
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	285,857
<b><u>Otros (5)</u></b>			
Julio Andres Torres Garcia	-	150,350	-
Maria Clemencia Sierra Penas	-	143,000	-
Carlos Gustavo Cano Sanz	-	64,350	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	5,444,619	-	-
<b><u>Total egresos</u></b>	<b>9,335,444</b>	<b>749,859</b>	<b>4,715,028</b>

Diciembre 31 Del 2023	Accionistas	Junta Directiva	Representantes legales y administradores
<b><u>Intereses de CDT, cuentas y depósitos de ahorro (3)</u></b>			
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	1,142,945	-	-
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	444,484	-	-
JCA Holding S.A.S.	15,682	-	-
Ciro Avil Velandia	15,659	-	-
Julio Andres Torres Garcia	-	424,147	-
Maria Clemencia Sierra Penas	-	51,986	-
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 Aramis campo Benavides	-	-	27,189
<b><u>Pagos laborales (4)</u></b>			
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	-	-	487,802
Arnold Andres Tejada Lara	-	-	270,315
Leonardo Aramis campo Benavides	-	-	267,122
<b><u>Otros (5)</u></b>			
Julio Andres Torres Garcia	-	117,700	-
Maria Clemencia Sierra Penas	-	117,700	-
Carlos Gustavo Cano Sanz	-	55,660	-
Supertiendas y Droguerías Olímpica S. A.	6,755,792	-	-
<b><u>Total egresos</u></b>	<b>9,498,288</b>	<b>597,302</b>	<b>5,016,667</b>

- 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). Al 31 de diciembre del 2024 se pagaron Honorarios a los miembros de Juntas Directiva por \$357 millones y durante el año 2023 \$267 millones. 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 responsalia y convenios.

Entre el Banco, los accionistas, directores, representantes legales y administradores no hubo durante los períodos terminados el 30 de diciembre de 2024 y 31 diciembre 2023:

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 2024 y 31 de diciembre 2023, 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.

<b>Otros vinculados</b>	
<b>Entidades relacionadas</b>	
<b>Cartera de prestamos</b>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
Viajar Ltda	14,630
Éticos Serrano	29,062
Club deportivo popular Junior FC	372,166
<b>Subtotal</b>	<b>415,858</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	
Viajar Ltda	259
Club deportivo popular Junior FC	-
Éticos Serrano	784
<b>Total cuentas por cobrar</b>	<b>416,901</b>
<b>Pasivos</b>	<u>31 de diciembre de 2024</u>
<b>Depósitos CDT</b>	
Sonovista Publicidad S. A.	4,689,577
Portal de Armenia S. A.	530,522
Portal del Quindío	1,547,936
Sociedad colombiana de inversiones comerciales S.A. - SOCINSA	1,394,617
Plan B Investments S.A.S.	27,920
Uniagro S.A.S.	683,607
Portales S.A.	661,715
Éticos Serrano	11,068,472
Club deportivo popular Junior FC	43,014
Empaques transparentes S.A.	8,523
Organización radial olímpica	160,180
Granos y cereales de Colombia S.A.	2,763 2
<b>Otras cuentas por pagar</b>	
Plan B Investments S.A.S.	839
Éticos Serrano	9,242
Alimentos del Caribe SA Acondesa	114
<b>Total de los pasivos</b>	<b>22,441,481</b>

**Ingresos por venta de cartera castigada**  
**INCOPAC S.A**

**15,000,000**

**31 de diciembre de 2024**

**Egresos**

**Intereses de CDT, cuentas y depósitos de ahorro**

Portal de Armenia S. A.	58,013
Sonovista Publicidad S. A.	500,411
Sociedad colombiana de inversiones comerciales S.A. - SOCINSA	150,179
Uniagro S.A.S.	69,621
Portales S.A.	136,069
Organización radial olímpica	2,312
Éticos Serrano	794,373
Granos y cereales de Colombia S.A.	196
	<b>1,711,174</b>

**Otros**

Sonovista Publicidad S. A.	482,940
Club deportivo Popular Junior Fc	227,204
Organización Radial Olímpica	47,252
Viajar Ltda	108,090
Éticos Serrano	134,800
Centro comercial portal del quindio	22,800
<b>Total egresos</b>	<b>2,734,260</b>

A corte de 31 de diciembre 2023

**Otros vinculados**

**Entidades relacionadas**

**Cartera de prestamos**

Viajar Ltda	12,687
<b>Subtotal</b>	<b>12,687</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	
Viajar Ltda	107
Éticos Serrano	21,394
<b>Total cuentas por cobrar</b>	<b>34,188</b>

**31 diciembre de 2023**

**Pasivos**

**Depósitos**

Sonovista Publicidad S. A.	3,691,624
Portal de Armenia S. A.	414,441
<b>Total de los pasivos</b>	<b>4,106,065</b>

**31 diciembre de 2023**

**Pasivos**

**Saldo de cuentas de Ahorro y Corriente.**

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
Eticos 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

<b>Otras cuentas por pagar</b>	
Viajar Ltda	441
Éticos Serrano	513
Plan B Investments S.A.S.	1,791
Club deportivo popular Junior FC	45,869
<b>Total de los pasivos</b>	<b>37,525,927</b>

## 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 comu-

nicación 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 \$.

#### Procesos

Saldo inicial a enero (1)  
Movimiento del período  
Saldo final del período

31 de diciembre	
2024	2023
79,837	79,837
1,218	
<b>81,055</b>	<b>79,837</b>

1. En el año 2021 se constituyeron provisiones por el 50% sobre pretensiones por demandas laborales por valor de \$69.039 ejecutivas \$6,798 y civiles por \$4,000.

En mayo del 2024 se reverso provisión de demanda ejecutiva por \$6,797 y en septiembre de este mismo año se provisionaron demandas ejecutivas por 8,015.

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 2024, 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.

## 33. EVENTOS SUBSECUENTES

Entre el 31 de diciembre del 2024 y el 27 de febrero de 2025, fecha de aprobación de los presentes estados financieros por la Junta Directiva, 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 2024 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 2024 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 planeé 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 2024:

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 63% han sido implementadas y el 37% 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

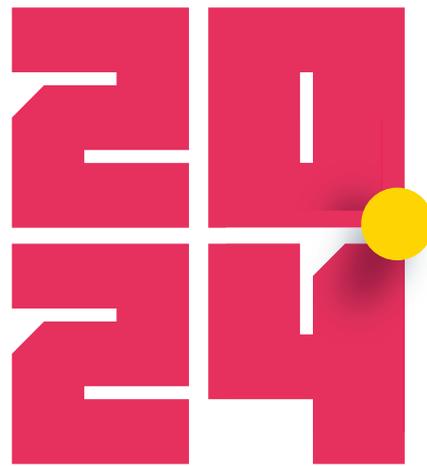
y Financiera y Circular Básica Jurídica, mediante las cuales la Superintendencia Financiera establece criterios y procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito, del riesgo de mercado, del riesgo operacional, del riesgo de liquidez y con la prevención del riesgo de lavado de activos 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 PwC Contadores  
y Auditores S. A. S.  
17 de marzo de 2025

# INFORME



DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

*Ser* <sup>Banco</sup> **finanza**  
A tu lado para lo que quieras ser

Aprobado por la Junta Directiva en  
reunión del 27 del febrero de 2025

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

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

 [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) |    Banco Serfinanza