

# INFORME DE GESTIÓN 2022



BANCO CREDIFINANCIERA S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



# INFORME DE **GESTIÓN** **2022**

Informe de la Junta Directiva y el Presidente  
A la Asamblea General de Accionistas 2022  
Estados Financieros 2022

## Tabla de Contenido

<b>01</b>	Entorno económico	<b>12</b>
<b>02</b>	Resultados financieros	<b>16</b>
<b>03</b>	Normas legales	<b>19</b>
<b>04</b>	Administrativos	<b>22</b>
<b>05</b>	Gestión de riesgos	<b>32</b>
<b>06</b>	Operaciones	<b>46</b>
<b>07</b>	Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC	<b>48</b>
<b>08</b>	Informe del Sistema de Control Interno	<b>51</b>
<b>09</b>	Informe de la Auditoría Interna y Comité de Auditoría	<b>76</b>
<b>10</b>	Evolución previsible de Banco Credifinanciera	<b>79</b>
<b>11</b>	Materialidad Banco Credifinanciera	<b>81</b>
<b>12</b>	Otros aspectos	<b>84</b>



**DANILO MORALES RODRÍGUEZ**  
Presidente

## Apreciados Accionistas:

Quiero compartirles el Informe de Gestión el cual consolida los resultados obtenidos durante el 2022, gracias al trabajo de todo el equipo humano del Banco y los avances logrados en el desarrollo de la estrategia definida. En un entorno donde las condiciones macroeconómicas cambiaron sustancialmente frente a lo que esperábamos para este año, situación que nos llevó a buscar diferentes medidas que nos permitan continuar compitiendo e incrementando nuestra participación de mercado en el producto de libranza.

Este año presenciamos la total reactivación de la economía lo que permitió llevar los volúmenes de originación de cartera a niveles prepandemia. Igualmente, el mercado sufrió diferentes situaciones que llevaron a un acelerado incremento en las tasas de interés, donde la necesidad de contener la inflación llevó al Banco de la

República a subir las tasas de referencia pasando del 3% al 11% durante el año. Asimismo, otras situaciones de mercado como la alta competencia en CDT y la limitada demanda de nuevas emisiones del mercado de capitales, generaron que los márgenes de intermediación del sector se fueran estrechando en el transcurso del año.

**A continuación, se presentan los aspectos relevantes de la gestión realizada durante el año 2022, no sin antes agradecerle a la Junta Directiva por el apoyo recibido durante este ejercicio.**

- Los resultados del Banco en 2022 fueron sobresalientes, logrando utilidades netas de \$32.147 millones, alcanzando un 15,5% de ROE y 1,45% de ROA comparado con el 2021, manteniendo indicadores de rentabilidad superiores al promedio de las entidades bancarias.

- Logramos cerrar el 2022 con más de 173.000 clientes activos, un crecimiento de los activos en un 9,0% alcanzando los \$2,15 billones. Los pasivos por su parte crecieron un 8,1% llegando a los \$2,01 billones. Así mismo, el patrimonio tuvo un incremento del 18,9% vía utilidades del ejercicio, pasando de \$174,671 millones a \$207,629 millones.

- En línea con esa decisión, BRC-S&P mantuvo las calificaciones a las deudas de largo y corto plazo del Banco Credifinanciera en AA- y BRC 1+.

- Las calificadoras de riesgos mantuvieron las calificaciones dada la capacidad de crecimiento sostenido a doble dígito del Banco, el apetito de riesgo controlado con el foco en libranzas originadas en pagadurías con bajos niveles de riesgo, una estructura de fondeo en CDT estable y adecuado y una capitalización suficiente mediante la retención de utilidades.

- La cartera de libranza mantuvo su dinámica de crecimiento en un 7,5% con respecto al 2021, enfocado en el segmento de pensionados y otros convenios del sector público, con una participación del 97% de la cartera total del producto.

- Logramos un crecimiento del 17,8% en los depósitos de CDT, alcanzando un nivel de \$1.67 billones, con un plazo promedio de 322 días y un porcentaje de renovación del 72%.

Durante el 2022 seguimos desarrollando nuestros pilares estratégicos, promoviendo la satisfacción de nuestros clientes, desarrollando iniciativas para impulsar el bienestar de nuestros colaboradores, afianzando la confianza de nuestros inversionistas e incrementando los niveles de rentabilidad del Banco.



Logramos utilidades netas de **\$32.147 millones.**



Cerramos el 2022 con **173.000 clientes activos.**



Crecimiento de activos en un **9,0%** alcanzando **\$2,15 billones.**



Crecimiento de pasivos en un **8,1%** llegando a **\$2,01 billones.**



Nuestro patrimonio se incrementó **un 18,19%** llegando a **\$207,629 millones.**



Fitch Ratings ratificó nuestras calificaciones en **AA- y F1+.**



## Nuestra gente

Durante el 2022 la gestión del talento estuvo enfocada en tres pilares fundamentales: Bienestar, Desarrollo y Seguridad y Salud en el trabajo.

### Bienestar

En cuanto al primer pilar, durante el año 2022 se pusieron en marcha diferentes iniciativas que se definieron con base en los focus group realizados en 2021 en el marco de la medición de ambiente laboral (Great Place to Work) Dentro de estas iniciativas podemos resaltar:

- Conectados con nuestros resultados: espacio generado para que la Alta Dirección se reúna periódicamente con todos los colaboradores del Banco para compartir información relevante, estado de resultados, logros alcanzados, próximos pasos y retos futuros. Este espacio de comunicación surge respondiendo a una de las sugerencias recibidas por los colaboradores.
- Conmemoración de fechas especiales en las cuales la empresa ha hecho presencia para celebrar: Amor y amistad, Halloween de los niños, Bienvenida a la navidad, regalos para los hijos de colaboradores, celebración de fin de año en todas las regionales, entre otros.
- Actividades de bienestar como torneo de bolos, ferias de vivienda, ferias de turismo, jornadas de spa, semana de la salud, Halloween en las regiones, entre otros.
- Voluntariado corporativo: Espacio destinado a crear alianzas estratégicas con organizaciones que atienden población en condiciones de

vulnerabilidad, en la cual se invita a los colaboradores a participar de estas causas sociales donando tiempo o recursos en el marco de un propósito corporativo.

### Desarrollo

Durante el año 2022, se realizaron diferentes cursos, capacitaciones y actualizaciones como parte del proceso de desarrollo y formación del personal del Banco y se implementaron los cursos normativos correspondientes. Así mismo, avanzamos con el primer ciclo de formación en habilidades de liderazgo para brindar a los responsables de área y proceso, herramientas que sean de utilidad para la gestión y administración de sus equipos de trabajo. En total nuestros colaboradores recibieron 1823 horas de capacitación.

### Seguridad y Salud en el trabajo

Realizamos la consolidación y entrenamiento de las brigadas de emergencia en cada una de las oficinas a nivel país, más de 3000 horas de capacitación en temas relacionados con la prevención y promoción de la salud en el trabajo y fuera de él, conformación del comité de equidad de género e inclusión, participación en la encuesta equipares en el marco de la obtención el sello “Compromiso por la igualdad”.

**Durante el 2022 la gestión del talento estuvo enfocada en tres pilares fundamentales: Bienestar, Desarrollo y Seguridad y Salud en el trabajo.**

## Nuestros inversionistas

Con el objetivo de afianzar la confianza de nuestros inversionistas, trabajamos para conservar indicadores positivos con relación a la solvencia del Banco y la cartera vencida superior a 30 días. Con corte al 31 de diciembre de 2022 alcanzamos los siguientes resultados:



## Nuestros accionistas

Realizamos la medición de dos indicadores de rentabilidad: ROA y ROE, así como el cumplimiento de saldo de cartera esperado. A continuación, presentamos los resultados al cierre de 2022:

Indicadores	Dic-22
ROE	15,5%
ROA	1,45%
Saldo de cartera (cifra en millones)	1.704.578



## Desarrollo de nuestros productos:

Con el propósito de continuar consolidando un portafolio de primera calidad para el segmento base de la población, iniciamos los desarrollos para lanzar la tarjeta de crédito del Banco, donde buscamos profundizar en nuestro nicho de mercado con una nueva alternativa de crédito que permita una mayor transaccionalidad e incrementar la bancarización en el segmento base de la población colombiana. De igual manera, redefinimos los atributos del producto cuenta de ahorro, donde buscamos una alternativa a la vista para clientes que esperan alta rentabilidad en sus depósitos y que requieren baja transaccionalidad.

De otra parte, se desincentivó el producto de cuenta corriente, disminuyendo gradualmente los depósitos y clientes de este portafolio.



Por su parte, la cartera Pyme continuó su proceso de marchitamiento como parte de la estrategia de contraer la exposición en este mercado, con lo cual se logró una reducción del saldo de cartera del 19,8% frente a 2021, principalmente por amortización natural y prepagos de cartera. Este portafolio continuará presentando esta tendencia en los próximos años.

En consumo, el portafolio de libranza continuó su dinámica de crecimiento en los segmentos de pensionados y empleados del sector público, los cuales representan el 97% de participación en este producto. En aliados, la cartera tuvo un incremento del 164,9% concentrando la originación en los perfiles de menor riesgo, ampliando la base de clientes, vinculando nuevas alianzas y generando mayor profundización en el segmento de movilidad, lo cual ha permitido tener un portafolio de cartera de mayor plazo.

En microcrédito, la originación creció un 6,1% frente al 2021 generado por una mayor segmentación de actividades productivas y clientes buscando que la cartera nueva sea originada en perfiles de menor riesgo. Igualmente, la fuerza comercial continuó redoblando esfuerzos en recuperación, cobranza y mantenimiento de clientes actuales. Esta dinámica generó que el portafolio decreciera en 4,3% frente al 2021.

En cuanto a los depósitos, el portafolio de CDT mantuvo su crecimiento a pesar de la alta competencia presentada durante el año, alcanzando un portafolio de \$1,67 billones en más de 16.700 clientes, manteniendo la concentración por tipo de cliente principalmente en personas naturales y alcanzando un plazo promedio de emisión de 322 días.

Esta dinámica del producto permitió que el Banco pudiera crecer los activos

productivos y sustituir fuentes de fondeo en la medida que las condiciones del mercado limitaron el acceso a nuevas alternativas de financiación.





## 01 Entorno Económico



**La economía se estima creció cerca del 9% y la tasa de desempleo bajó al 10,9% en diciembre según cifras del DANE.**

En 2022 se presentaron diferentes eventos a nivel global y local que tuvieron efectos importantes en el desempeño económico, donde situaciones como la guerra entre Rusia y Ucrania impactaron los costos del petróleo y sus derivados, generando sobrecostos en la generación de energía y producción a nivel global por el encarecimiento de las materias primas. Asimismo, las medidas implementadas por China para controlar los contagios por COVID-19 junto a la alta incertidumbre de los inversionistas por las contiendas electorales en Colombia,

Brasil y otros sucesos políticos en la región, desencadenaron una acelerada escalada en los tipos de cambio de gran parte de las economías emergentes.

Adicionalmente, la reactivación económica global generó mayores presiones inflacionarias que tuvieron que ser atajadas por los diferentes bancos centrales a través de una política monetaria contractiva, donde países como la Colombia sufrieron incrementos importantes en las tasas de interés lo que disminuyó la liquidez en la economía.



Con este panorama global, el desempeño económico en Colombia fue favorable dentro de la región a pesar de tener una de las monedas más devaluadas durante el 2022 que en promedio estuvo cerca del 20%. No obstante, la economía se estima creció cerca del 9% y la tasa de desempleo bajó al 10,9% en diciembre según cifras del DANE, acercándose nuevamente a niveles prepandemia.

En cuanto al desempeño de la cartera, este año presenciamos la total reactivación de la economía lo que permitió llevar los volúmenes de originación de cartera a niveles prepandemia. No obstante, la cartera del sector bancario creció 3,5% en términos reales principalmente en la modalidad de consumo (5,4%), cifras por debajo del crecimiento presentado en 2021. Según Asobancaria, para 2023 se espera una desaceleración en el crecimiento real de la cartera del 2,1% (consumo creciendo al 2,3%) por el freno a la actividad económica del país, menor consumo de los hogares por una inflación alta, nuevo incremento en la tasa de desempleo y el incremento de las tasas de intereses en la colocación de créditos.

La volatilidad que el mercado financiero sufrió durante el año llevó a un acelerado incremento en las tasas de interés, donde la necesidad de contener la inflación llevó al Banco de la República a subir las tasas de referencia pasando del 3% al 11% durante el 2022. Igualmente, la coyuntura generó que el mercado de capitales viera disminuida su actividad en nuevas emisiones locales, presionando a que las entidades financieras entraran en una fuerte competencia de tasas para la captación de recursos en CDT. Por otra parte, la implementación de la circular externa 019 de 2019 y el cumplimiento de los límites mínimos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia a partir de marzo de 2023, hizo que las entidades financieras tuvieran que cambiar de manera estructural la mezcla de fondeo que les permitiera prepararse con antelación para la entrada en vigor. Este evento suscitó una presión adicional en las tasas de captación y la migración de clientes en otro tipo de depósitos a captaciones en CDT, donde el mercado bancario mostró un crecimiento superior al 43% frente al 2021.



**El sector financiero continuó mostrando estabilidad y fortaleza, a pesar de las condiciones adversas y el estrechamiento de los márgenes de intermediación bajo la coyuntura de mercado.**



hasta que el mercado de capitales local se reactive y los pasivos estructurales del sector financiero alcancen niveles óptimos para el cumplimiento del CFEN y se aplaque la alta demanda en CDT, logrando disminuir las tasas de fondeo hacia final del año.

El incremento del salario mínimo del 16% permitirá el crecimiento de la cartera de créditos por el aumento de la capacidad de pago/endeudamiento, donde la libranza tendrá un papel fundamental en todo el sector financiero por su crecimiento de manera natural en los portafolios de menor riesgo. Sin embargo, este incremento para 2023 en un escenario de eventual recesión económica deja un panorama bastante retador para el sector productivo, el cual buscará compensar los efectos del incremento de salario mínimo, inflación y nueva reforma tributaria mediante la optimización y eficiencia en sus procesos operativos que les permitirá sortear las dificultades que se avecinan en el corto plazo.

Por último, vemos que el sector financiero continuará siendo uno de los sectores que jalonarán el crecimiento del PIB total del país, el cual se proyecta entre el 0.7% y el 1% para 2023, siendo un aliado estratégico para el gobierno en la fiscalización y recaudo de impuestos, al igual que un facilitador natural en la dispersión de recursos asociados a los programas sociales dirigidos a poblaciones vulnerables los cuales entrarán a operar durante el año.



El alza en las tasas de fondeo se espera continúe durante el primer semestre del 2023, situación que limitará la posibilidad a gran parte de la población para obtener créditos tanto de consumo como de vivienda por el traslado de este sobrecosto a las tasas de colocación y la menor liquidez en el sector financiero, obligando a las entidades financieras a ser más selectivas y moderar su apetito de riesgo de crédito.

El panorama local aún muestra una alta incertidumbre de cara a un año de desaceleración económica, donde el sector minero ha sido protagonista por las permanentes declaraciones del gobierno acerca del no otorgamiento de nuevas licencias de exploración y explotación de hidrocarburos, el gradual desmonte del subsidio a la gasolina y la posibilidad de que los capitales destinados para inversión se vean comprometidos y limitados por la política de transformación energética del gobierno de turno.

El sector financiero continuó mostrando estabilidad y fortaleza, a pesar de las condiciones adversas y el estrechamiento de los márgenes de intermediación bajo la

coyuntura de mercado. En 2022, los bancos generaron utilidades por 14,3 billones de pesos, que representan un indicador ROA del 1,55% y ROE del 13,60% según la información reportada por Asobancaria al cierre del año. No obstante, se ha observado que los indicadores de calidad y cubrimiento de la cartera de consumo han empeorado de un año a otro, dejando en el ambiente una eventual situación de deterioro en la modalidad asociada a las condiciones macroeconómicas que se vienen presentando desde finales de 2022. Es por esto que Asobancaria está proyectando para 2023 un incremento en el indicador de cartera vencida total que pasaría del 3,4% a niveles del 3,7%, impulsado por el comportamiento de las modalidades de consumo y microcrédito.

En cuanto a las fuentes de fondeo, durante el 2022 el apetito por productos pasivos se mudó hacia los CDT, lo cual generó un incremento y presión adicional en el costo de financiación, consiguiendo que los depósitos a término crecieran más del 43%. Para el 2023, se espera que al menos durante el primer semestre permanezca un comportamiento similar





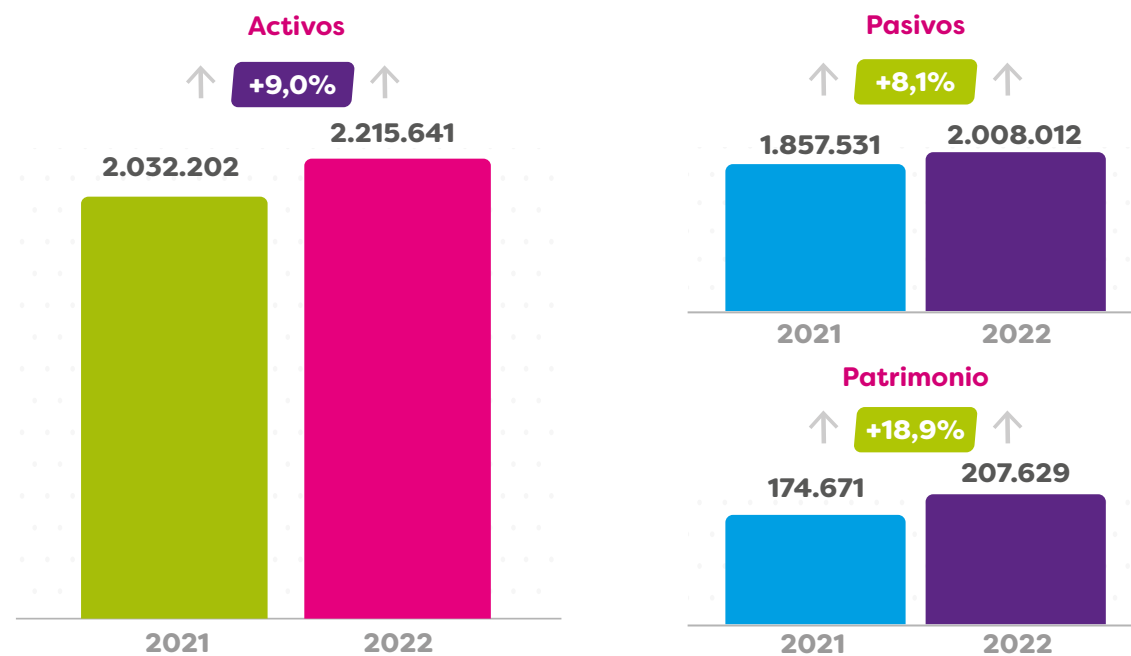
## 02 Resultados Financieros

En el 2022 logramos reactivar la dinámica comercial, donde el primer semestre tuvo un incremento importante en la originación de cartera principalmente en la modalidad de consumo (libranza y aliados). Asimismo, las medidas tomadas por el gobierno para controlar la inflación asociadas al incremento de tasas de interés y la reacción del mercado en tasas de captación (DTF), permitieron que el portafolio de cartera indexada se incrementara rápidamente la tasa de causación.

A continuación, presentamos la variación del activo con respecto al año 2021, el cual creció el 9.0% representado principalmente en el crecimiento de \$152.930 millones de la cartera de crédito bruta y lograr mantener \$359.590 millones en excedentes de liquidez e inversiones.

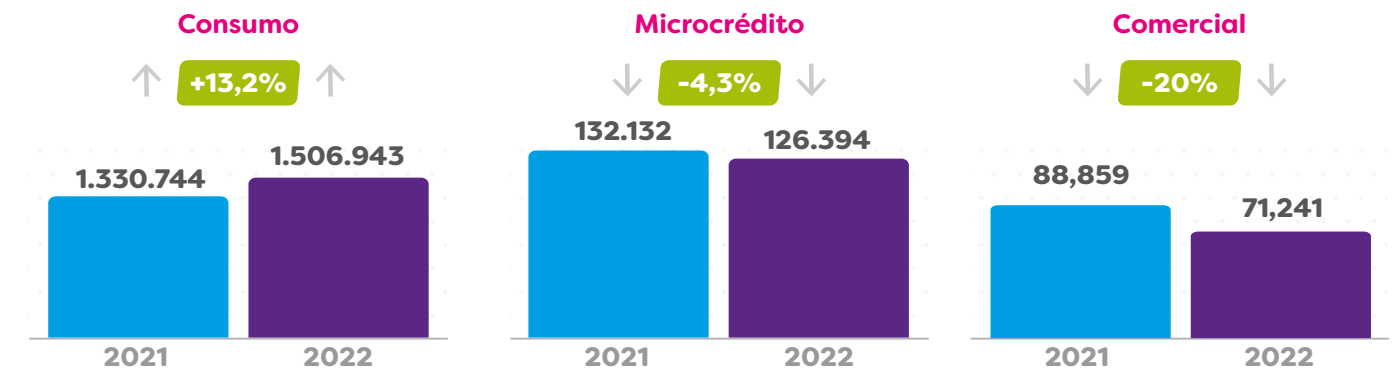


GRÁFICA 1: EVOLUCIÓN DEL ACTIVO Y PASIVO (Cifras en millones de pesos).



El saldo de cartera bruta de créditos se ubicó en \$1.704.578 millones de los cuales la cartera de consumo representa el 88,4% (la cartera de libranza es de \$1.377.129 millones con un 90% de este portafolio concentrado en clientes pensionados), Microcrédito con el 7,4% (\$126.394 millones) y comercial con el 4,2% (Pyme \$71.241 millones).

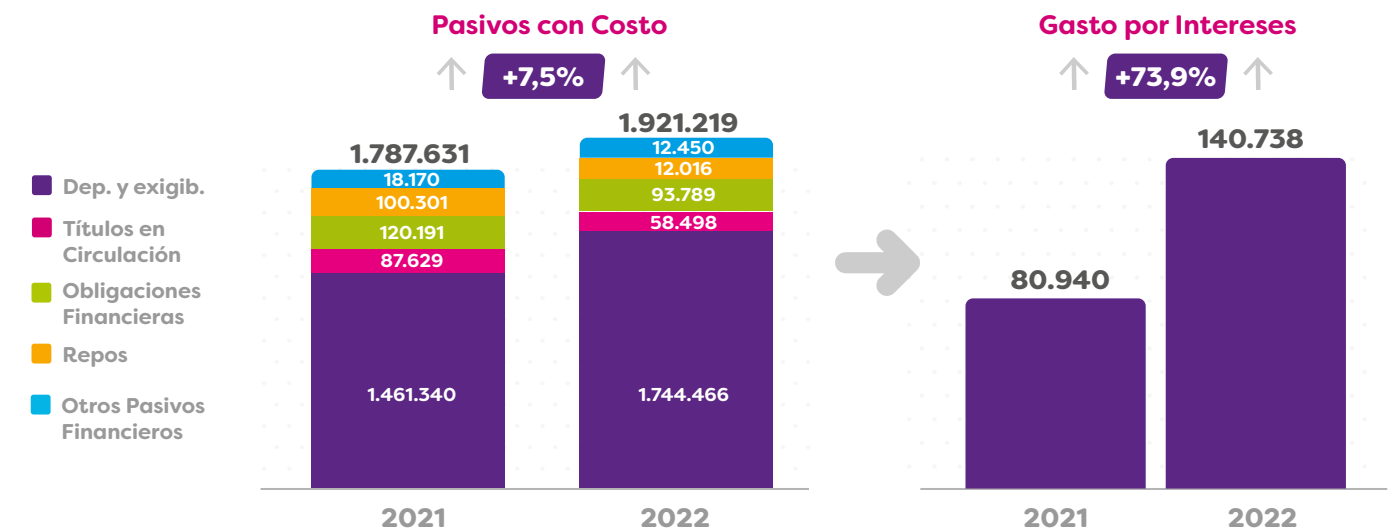
GRÁFICA 2: EVOLUCIÓN CARTERA POR PRODUCTO (Cifras en millones de pesos).



En relación con el pasivo, se destaca el dinamismo de la captación por CDT, cuyo saldo de capital al cierre de 2022 alcanzó los \$1.673.134 millones, con un aumento en las captaciones del 17.8% respecto del año anterior. A pesar de los buenos resultados, durante el año vimos como el mercado fue altamente competitivo en tasas de captación asociado a la poca demanda de nuevas emisiones de bonos en el mercado local, la coyuntura económica mundial y local llevaron a todos los bancos centrales a tomar medidas de contractivas para hacer

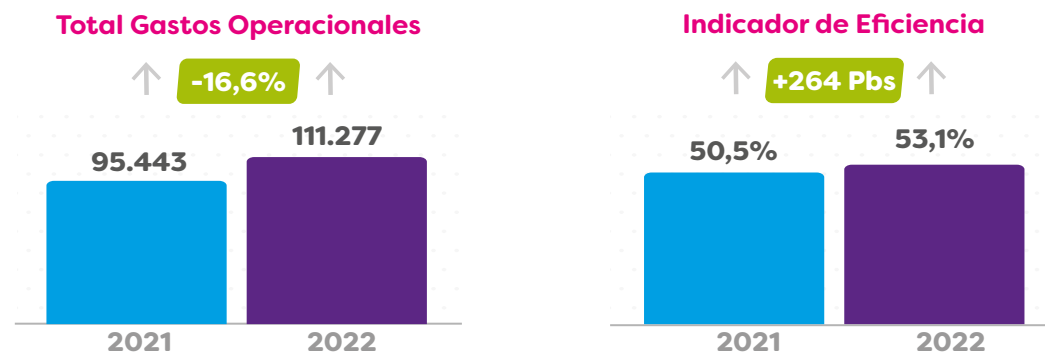
frente a los altos indicadores de inflación. Adicional a esto, la contienda electoral generó incertidumbre en inversionistas de capital, generando que parte de los recursos líquidos del mercado migraran a mecanismos de refugio como el dólar o inversiones en países con mayor estabilidad macroeconómica. Por otra parte, la implementación del CFEN implicó una alta competencia de tasas en las captaciones de CDT, haciendo que el costo de fondos subiera a niveles máximos y mostrando un crecimiento del 73,9% frente al 2021

GRÁFICA 3: EVOLUCIÓN FUENTES Y COSTO DE FINANCIACIÓN (Cifras en millones de pesos).



Los gastos operacionales presentaron un crecimiento del 16,6%, principalmente por: i) incremento de salario mínimo legal e IPC, ii) gastos asociados a la estabilización y mejoras de procesos comerciales y operativos y iii) crecimiento de la dinámica comercial y vuelta a la presencialidad. No obstante, el mayor costo financiero generó un impacto negativo en el indicador de eficiencia de 264 pbs, al pasar de 50,5% en 2021 al 53,1% en 2022.

GRÁFICA 4: GASTOS OPERACIONALES SIN COSTOS DE ADQUISICIÓN (Cifras en millones de pesos).



\* Indicador de Eficiencia = Total Gastos Operacionales / (Ingresos netos por intereses + Ingresos netos por comisiones)

El Margen Neto de Intereses creció un 24,6% pasando de \$183.563 millones en 2021 a \$228.763 millones en 2022 principalmente por el incremento de las tasas de causación y colocación de la cartera y un prolongado incremento en la tasa de las fuentes de fondeo por tener una estructura de financiación en tasa fija y que la principal fuente de financiación son los CDT, con un plazo de emisión de 322 días, permitió que el reprecio del portafolio se diera gradualmente durante el año.

El Ingreso Operacional Neto pasó de \$124.894 millones a \$164.342 millones y la Utilidad antes de impuestos pasó de \$ 29.451 millones a \$53.065 millones resultado de la reactivación de la dinámica comercial y el crecimiento de los volúmenes de cartera, el reprecio de la cartera indexada a DTF y la disminución del gasto de provisiones netas frente al año 2021.

GRÁFICA 5: NIM E INGRESO OPERACIONAL NETO (Cifras en millones de pesos).



La utilidad neta del ejercicio cerró en \$32.147 Millones con un crecimiento del 80% con relación al año anterior debido a la consolidación de la estrategia comercial, enfocando los esfuerzos en la estabilización de procesos que permitieron apalancar el crecimiento del activo mitigando la materialización de riesgos.

### Transacciones con Partes Relacionadas

Durante el 2022 el Banco celebró una operación activa de crédito con Finanza e Inversiones, por la suma de \$9.500 millones de pesos Mcte.



## 03 NORMAS LEGALES

A continuación, nos referimos a las principales disposiciones expedidas durante el año 2022, que se encuentran directa o indirectamente relacionadas con la actividad desarrollada por el Banco y que tienen un impacto significativo.

### 3.1 Leyes

- Ley 2207 de 2022 (mayo 17). Modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020 y deroga sus artículos 5 y 6 a través de los cuales se dispuso, respectivamente, dentro de la vigencia de la emergencia sanitaria, la ampliación de términos para atender las peticiones y la posibilidad de suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.
- Ley 2213 de 2022 (junio 13). Se adopta como legislación permanente las normas contenidas en el Decreto Ley 806 de 2020 con el fin de implementar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales y agilizar el trámite de los procesos judiciales ante la jurisdicción ordinaria en sus distintas especialidades, así como en las actuaciones de las autoridades administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales y en los procesos arbitrales.

### 3.2 Decretos

- Decreto 1297 de 2022 (25 de julio). Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas abiertas en Colombia y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1458 de 2022 (3 de agosto). Reglamenta parcialmente el artículo

2 de la Ley 2112 de 2021 y modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el régimen de inversiones de las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantía.

- Decreto 1459 de 2022 (3 de agosto). Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el leasing, el crédito de bajo monto, el contrato de uso de red.
- Decreto 1533 de 2022 (4 de agosto). Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito.







### 3.3 Circulares Externas Superintendencia Financiera

**Circular Externa 003 de 2022 (6 de abril).** Imparte instrucciones relacionadas con la modernización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV).

**Circular Externa 005 de 2022 (8 de abril).** Mediante la cual se adopta la Taxonomía Verde de Colombia.

**Circular Externa 008 de 2022 (28 de abril).** Imparte instrucciones relacionadas con la emisión de bonos vinculados al desempeño sostenible.

**Circular Externa 009 de 2022 (29 de abril).** Imparte instrucciones para promover la reactivación crediticia de manera sostenible.

**Circular Externa 011 de 2022 (20 de mayo).** Modifica las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

**Circular Externa 013 de 2022 (10 de junio).** Imparte instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

**Circular Externa 020 de 2022 (29 de julio).** Imparte instrucciones relacionadas con la emisión de bonos que contribuyan al logro de objetivos ambientales, sociales y/o de economía naranja.

**Circular Externa 021 de 2022 (4 de agosto).** Imparte instrucciones relacionadas con la calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondo Estable Neto.

**Circular Externa 026 de 2022 (29 de noviembre).** Imparte instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo.



### 3.4. Normativa de la entidad

**3.4.1. Revelación de Información:** De conformidad con artículo 47 de la Ley 222 de 1995, en concordancia con lo dispuesto en la Circular 67 de 2003 de la Superintendencia Financiera, se incluyen dentro de las Notas a los Estados Financieros las operaciones celebradas con los socios y los administradores.

También puedo confirmar que el Banco ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y de derechos de autor, en los términos del artículo 47 de la Ley 222 de 1995.

**3.4.2. Emisores de Valores:** En su calidad de emisor de Valores, en atención a lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que el Banco cuenta con sistemas adecuados de revelación y control de la información financiera, dando cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En 2022 no se

registraron eventos de fraude que pudieran afectar la razonabilidad y calidad de la información financiera.

**3.4.3. Nuestro Sistema de Seguridad y Calidad de la Información** opera de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) en su Parte I Título III Capítulo I, así como en su Parte I Título IV, adoptando políticas y procedimientos que incluyen y buscan dar cumplimiento a los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad, disponibilidad) y calidad de la información (efectividad, eficiencia, confiabilidad) exigidos por la entidad regulatoria.

Al respecto, Banco Credifinanciera desplegó durante el año 2022 las acciones dirigidas a la debida atención e implementación de las disposiciones que le son aplicables, de acuerdo con su modelo de negocio, operación y desarrollo de su objeto social.

## 04 ADMINISTRATIVOS

### 4.1 RECURSOS HUMANOS

En Banco Credifinanciera estamos comprometidos con la consolidación de un equipo de alto desempeño, es por esto por lo que hemos venido trabajando en la planificación e implementación de planes y estrategias que impacten satisfactoriamente la cultura, el liderazgo, el desarrollo y el bienestar de todos los trabajadores del Banco.

### Planta de Personal

La planta de personal de Banco Credifinanciera cerró, a diciembre de 2022 con 357 empleados con contrato a término indefinido y catorce contratos de aprendizaje.

El 66% de la planta de personal estuvo conformada por empleados Administrativos y el 34% por colaboradores del Área Comercial con contrato directo con el Banco. Es de resaltar que buena parte de la actividad comercial se desarrolló con terceros aliados estratégicos. El 62% de nuestra planta de personal se identifica con el género femenino y el 38% restante con el género masculino.

En cuanto al equipo directivo, el 51% de las posiciones están ocupadas por mujeres y el 49% restante por hombres.

Nuestro equipo de trabajo está segmentado generacionalmente de la siguiente forma:



### Estructura Organizacional

Apartir del mes de enero de 2022, me vinculo como Presidente del Banco, soy profesional en Ingeniería industrial, certificado en programas de desarrollo directivo en la Universidad de la Sabana e INALDE. Con más de 30 años ocupando cargos directivos en empresas del Sector financiero y Banca, mi objetivo es el de afianzar el desarrollo de la estrategia y el cumplimiento de los objetivos corporativos del Banco.

Con el fin de fortalecer y planear de forma más estratégica la operación del Banco, en enero de 2022 se reconfigura la Gerencia de Operaciones, pasando al nivel de Vicepresidencia y acogiendo los procesos de Fábrica de Crédito y Servicio al cliente como pilares fundamentales de la gestión operativa. Para esta posición es vinculado

José Manuel Ballesteros, Ingeniero industrial, Especialista en finanzas, Magíster en sistemas de información para el negocio, con más de 29 años de experiencia en transformación digital en el sector financiero, liderando procesos de operaciones, tecnología, gestión de proyectos, innovación digital, financiera y administrativa

Por otra parte, con el fin de asegurar la adecuada gestión de riesgos al interior de la entidad, en el mes de enero se vincula una nueva Gerencia en cabeza de Deisy Marcelo Forero, quien desde su experiencia llega para aportar a la compañía las mejores prácticas del sector en riesgo de crédito y modelos y metodologías para la administración del riesgo.



### Formación y Capacitación

Durante el año 2022 se llevaron a cabo diferentes cursos, capacitaciones y actualizaciones como parte del proceso de desarrollo y formación del personal del Banco y de la misma forma se gestionaron los cursos normativos correspondientes. Al cierre del año, se acumularon más de 1800 horas de capacitación en temas comerciales, de actualización, agilidad, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

En el mes de octubre se llevó a cabo el primer ciclo de formación de líderes, en el que se buscó abordar mediante la neurociencia, diferentes aspectos fundamentales para la gestión de equipos y procesos. 42 líderes de nuestra compañía obtuvieron la certificación en este primer ciclo.



### Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el año 2022, se llevaron a cabo más de 90 horas de capacitación en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo reforzando la prevención y promoción de prácticas saludables dentro de las oficinas y fuera de ellas.

Igualmente se llevó a cabo la semana de la salud, espacio diseñado para que, durante cinco días consecutivos, todos los colaboradores pudieran participar en diferentes actividades orientadas a promover la cultura saludable al mismo tiempo que recibían valoraciones gratuitas en:



Medicina general



Medicina laboral



Optometría



Odontología



### Bienestar

Durante el año 2022 se hizo presencia en todas nuestras oficinas y regiones, dando la bienvenida a los nuevos colaboradores y acompañando a todos los demás en fechas especiales como amor y amistad, Halloween, reconocimiento de fin de año y voluntariado corporativo, entre otros. De la misma forma se realizó un torneo deportivo de bolos con el fin de generar espacios de bienestar e integración entre los colaboradores de las diferentes áreas. Es importante resaltar que estos espacios fueron diseñados atendiendo las inquietudes y expectativas de nuestros colaboradores durante la medición de ambiente laboral realizada en 2021.

#### Bienvenida a colaboradores nuevos



#### Voluntariado





### Reconocimiento de resultados – Fin de año



### Torneo Deportivo



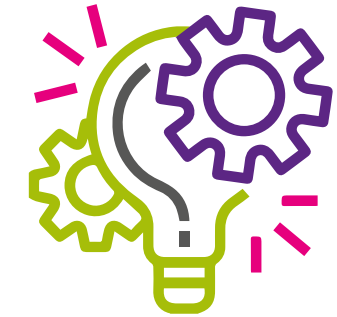
### 4.2 infraestructura tecnológica

El Banco avanzó en la consolidación de proyectos e iniciativas a nivel de infraestructura, aplicaciones y software, con el objetivo de fortalecer su oferta de productos de Libranza, Consumo, Microcrédito y Cuenta de Ahorros mediante plataformas digitales, así mismo con el mejoramiento de procesos de tipo transversal mediante la automatización de procesos de tipo back. De igual forma, un logro muy exitoso durante el 2022 estuvo relacionado a la visita in situ realizada por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia para valorar por primera vez y como Banco los procesos de gestión tecnológica, logrando por parte del ente de control resultados ampliamente positivos.

**4.2.1 Infraestructura:** El desarrollo tecnológico de la organización, tanto en su transformación digital, en la optimización continua de los procesos de fabricación de Software, como en la implementación de nuevos productos tecnológicos, requieren la habilitación de componentes técnicos de infraestructura que respondan a tales necesidades, asegurando así mismo la habilitación de nuevos servicios con los niveles de disponibilidad y continuidad adecuados.

De acuerdo con lo anterior, se resaltan a continuación los principales logros de Infraestructura en 2022:

- Pruebas de recuperación de desastres - DRP del canal contingente de Internet, como de los sistemas Core, autorizador y ERP.
- Ampliación de capacidad en los canales a nivel nacional, como colocación de canales contingentes para las oficinas consideradas parte del CAO (Centro Alterno de Operación).



- Migración de la plataforma WEB pública de la tecnología AWS a Cloud Huawei, obteniendo optimización en costos, como mejora en el rendimiento y disponibilidad de cara al cliente.
- Implementación full DevOps para el producto de Consumo y Libranza, lo que permite la optimización y calidad de los procesos de despliegues en ambientes previos y productivos.
- Actualización de las versiones y optimización de las configuraciones de los firewalls que blindan el primer anillo de contención de la entidad.
- Fortalecimiento de la infraestructura de hardware para el motor de base de datos que soporta el DWH.
- Mejoras tecnológicas sobre la infraestructura que soporta el motor de riesgo (SAS), migrando los discos de almacenamiento a estado sólido y logrando así una mejora del rendimiento en los tiempos de respuesta de más del 40%.
- Implementación de la nueva marcación telefónica a nivel nacional.
- Implementación de la tecnología Redmine y Gitlab en las líneas de producción de software para gestión de requerimientos, ambientes y versionamiento.



- Optimización a nivel de base de datos para mejorar los tiempos de respuesta en los procesos de cargue de archivos a la aplicación CPL de la entidad.
- Implementación de piloto y puesta productiva de las oficinas móviles en los asesores comerciales (Masificación de portátiles con herramientas full de trabajo).
- Implementación de la plataforma APM de monitoreo sintético a aplicaciones líder en el mercado Dynatrace, permitiendo así la evaluación oportuna de incidentes sobre las plataformas de tipo digital.
- Implementación versión actualizada sistema de PQR TMS e integración con el modelo Smartsupervision definido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Migración de los servicios de mesa de ayuda a nuevo proveedor de mercado, logrando una optimización de los costos aproximada del 30% y mejora en tecnologías del servicio.
- Migración plataforma ERP al Cloud privado.
- Estabilización por medio del tuning de servidores de aplicaciones, a los productos digitales de Libranza y Consumo.
- Migración de la plataforma de llamadas de cobranza al modelo Cloud en figura SaaS.
- Implementación de conectividad WIFI en la sede Calle 65.
- Modernización por obsolescencia de más de 200 equipos de empleados y migración al modelo de alquiler.



**El desarrollo de funcionalidades de tipo digital, no solo permiten mejorar la experiencia de nuestros clientes lo cual nos exige garantizar que las herramientas, metodologías y procedimientos ofrezcan niveles confiables en seguridad informática.**

**4.2.2 Seguridad Informática:** La implementación continua de cambios tecnológicos representa un desafío en garantizar la confiabilidad de los sistemas, así como de la información que se procesa por parte de estos.

En el mismo sentido, el desarrollo de funcionalidades de tipo digital, no solo permiten mejorar la experiencia de nuestros clientes lo cual nos exige garantizar que las herramientas, metodologías y procedimientos ofrezcan niveles confiables en seguridad informática. De acuerdo con esto durante el 2022 se materializaron varios proyectos que se resumen a continuación:

- Optimización de los procesos y configuraciones de las credenciales privilegiadas de acceso sobre la plataforma Beyondtrust.
- Implementación de un filtro de contenido web (WAF) dedicado a las aplicaciones del Banco.
- Implementación del modelo MFA (doble factor de autenticación) para acceder

a las herramientas de ofimática de la organización.

- Proceso de etiquetado de información del Fileserver de la entidad, como a la generación de todo nuevo documento por los empleados del Banco.
- Implementación del sistema One Drive como herramienta de aseguramiento del salvaguardado de la información de los empleados del Banco.

**4.2.3 Aplicaciones y software:** La generación de valor a través de la implementación de plataformas tecnológicas a través del desarrollo de software al interior del Banco, así como por la tercerización de procesos de incorporación de aplicaciones, son uno de los principales objetivos de la Vicepresidencia de Tecnología.

Durante el 2022 se dedicaron esfuerzos en equipos de desarrollo de software, como de aseguramiento de calidad, con el ánimo de habilitarle al negocio nuevas funcionalidades en sus sistemas que permitieran generar valor tanto al cliente externo, como al interno que lo gestiona

u opera. A continuación, se listan los principales cambios ejecutados a través del equipo de proyectos, arquitectura, calidad y software, sobre los sistemas Digital, Core y no Core.

- Ciento cuarenta y ocho (148) pasos productivos sobre las plataformas de originación, herramientas core y no core.
- Automatización de procesos de generación y transmisión de reportes regulatorios.
- Implementación del producto CDT Flexible.
- Optimización de los procesos de Puesta al Cobro de Libranzas por medio de la automatización en el diligenciamiento y generación de la información a entregar a las pagadurías.
- Modernización de la plataforma de validación de identidad sobre la plataforma de originación de consumo.
- Migración de la plataforma de originación del producto de Consumo de versión tipo APP a versión Web

responsive, permitiendo ser agnóstica a la infraestructura móvil que se utilice para su uso.

- Implementación de diferentes tipos de certificados y documentos sobre la sucursal virtual para que los clientes puedan tener autogestión en la generación de tales documentos.
- Fortalecimiento en la plataforma CMAS para la generación de formatos regulatorios.
- Gestión focalizada en la atención, solución y cierre de 139 casos abiertos en el Core del Banco solicitadas por las áreas internas
- Mejoras en los procesos de gestión de incidentes, de demanda, de capacidad, de control de cambios y otros definidos como restrictivos por la vicepresidencia y bajo los lineamientos ITIL.

- Actualización del 80% de los documentos de arquitectura de las aplicaciones de la organización.
- Implementación de contingencia para los servicios de mensajería a cliente final (OTP SMS y correo electrónico), lo que permite mantener disponible los servicios de negocio en caso de falla del proveedor principal.
- Implementación productiva de la transmisión del documento soporte para adquisiciones según solicitud de la DIAN.
- Optimización del flujo de origenación digital de libranza, anticipando el proceso de validación de identidad.
- Implementación de un modelo de gobierno en la gestión de requerimientos, que permita la evaluación del impacto de las nuevas funcionalidades o mejoras requeridas y la priorización de atención de estas.



- Implementación primer producto mínimo viable - MVP de la herramienta Azure DevOps para la gestión de requerimientos y proyectos de tecnología.

En el frente de aseguramiento de la calidad del software se trabajó en cuatro aspectos principales:

- Consolidación del modelo de fábrica de calidad, acompañado de cuadros de mando con indicadores de control.
- Implementación de procesos de aseguramiento de pruebas de tipo automático, mejorando los procesos de control de calidad.
- Inicio del proceso de inclusión de las pruebas automáticas dentro de los flujos DevOps de despliegues en ambientes previos y paso a producción.
- Procesos de pruebas de tipo no funcional y carga.

#### 4.2.4 Licenciamiento y Propiedad Intelectual:

Banco Credifinanciera utiliza licencias oficiales de los Softwares requeridos para el desarrollo de su operación, por lo tanto cumple con los requisitos necesarios para su utilización. En consecuencia, la Entidad respeta a cabalidad las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

- Banco Credifinanciera cuenta con el licenciamiento de la totalidad de los programas y aplicativos que usa para el desarrollo y ejecución de sus operaciones.
- El software utilizado por el Banco destinado únicamente para las actividades propias de su objeto social, sin que bajo ningún motivo pueda dar en comodato, comercializar, ceder, sublicenciar, traspasar, arrendar, distribuir electrónicamente o en cualquier otra forma, permitir el uso de los programas por terceros, vender por medios virtuales, brindar servicios de procesamiento de datos en línea o remoto, donar o prestar su uso a terceros, ni total ni parcialmente.



## 05 GESTIÓN DE RIESGOS

Banco Credifinanciera realiza su gestión de riesgos dentro del marco de la reglamentación local para lo cual tiene implementados los sistemas de administración de riesgos, los cuales se encuentran alineados con su misión y planes estratégicos con los que se busca identificar, evaluar, medir y monitorear los diferentes riesgos: Crédito, Operativo, Mercado y Liquidez, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 100 de 1995 y sus correspondientes capítulos relacionados.

El marco general de actuación y las políticas aplicables en esta materia han

sido aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, mediante las cuales se ha realizado la adecuada gestión y administración, con la debida ejecución por parte de las áreas responsables, lo que ha permitido dar un seguimiento constante a los resultados, retroalimentar la ejecución y las políticas.

Dentro de la estructura de gobierno corporativo, con el fin de mantener informada a la administración del seguimiento de los riesgos, la entidad se apoya en el Comité de Riesgos, el cual sesiona mensualmente con el objetivo principal de revisar, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de crédito (SARC), mercado (SARM), liquidez (SARL) y operativo (SARO).

De manera particular y como parte de su responsabilidad, cada uno de los sistemas de administración, ha apoyado el mantenimiento de su gestión en la entidad con el desarrollo de las siguientes acciones:

### 5.1 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Banco Credifinanciera cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito mediante el cual ejecuta el control del portafolio de cartera de crédito, principal activo de la estructura de balance, para lo cual se ha implementado políticas y procedimientos, apoyados de una infraestructura tecnológica robusta, una estructura organizacional en cabeza de la vicepresidencia de riesgos, el uso de modelos para el otorgamiento y el uso de los modelos de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia para la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones; procesos de control interno relacionados con las etapas de otorgamiento, seguimiento y control y recuperación de la cartera, conforme lo establecido en la normatividad relacionada.

Adicionalmente, cuenta con procesos para la identificación, medición y control del riesgo de crédito, los cuales se encuentran distribuidos a través de las diferentes etapas del ciclo: otorgamiento, seguimiento, control y recuperación. Al cierre del 31 de diciembre de 2022, la entidad contaba con cinco productos dentro del portafolio de cartera: Libranza (80.8%), Microcrédito (7.4%), Consumo aliados (7.6%), Comercial (4.2%) y Libre inversión (0.02%).

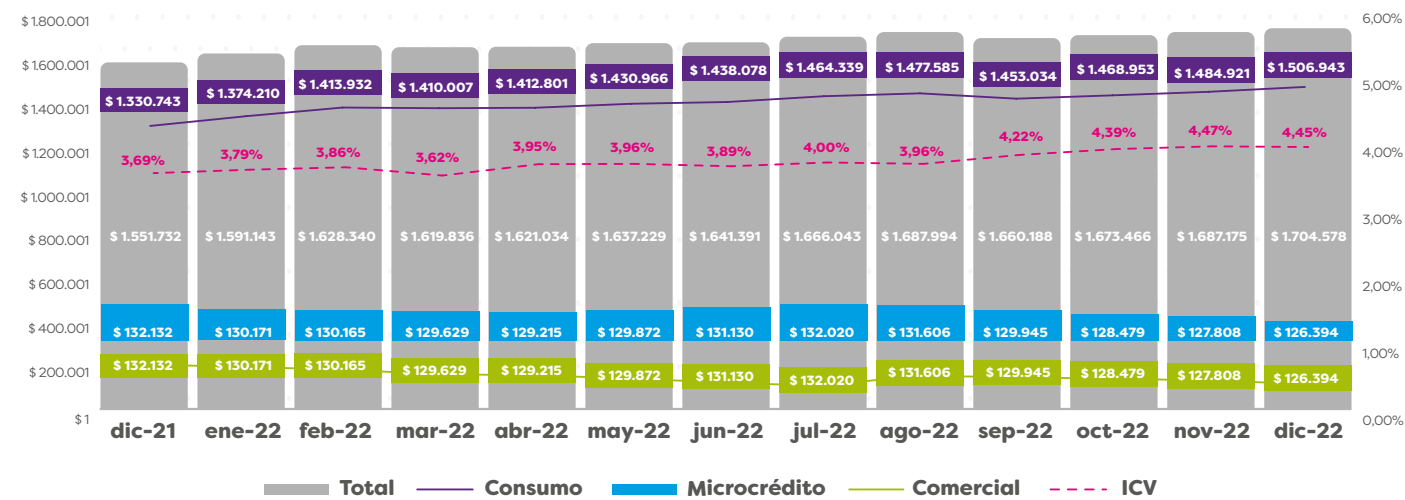
Durante el año 2022, el Banco realizó ajustes a las políticas en materia de riesgo de crédito para cada uno de sus productos y sus etapas, en concordancia con el nivel de riesgo esperado, los cambios estratégicos y las condiciones de mercado, los que fueron puestos a consideración del Comité de Riesgos y a la Junta Directiva para su aprobación final. A cierre de diciembre 2022, de acuerdo con lo establecido con la Circular Externa 026 de 2022 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y con el fin de mitigar el impacto ante un potencial deterioro en la cartera de consumo ante el posible incremento en los niveles de incumplimiento de los deudores derivado de sus condiciones idiosincráticas y de la afectación ante eventuales cambios en el contexto macroeconómico se realizaron provisiones generales adicionales para la cartera modalidad de consumo por \$261 mil millones.

**Banco Credifinanciera cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito mediante el cual ejecuta el control del portafolio de cartera de crédito, principal activo de la estructura de balance.**



A continuación, se relaciona la evolución del portafolio de cartera de crédito de la entidad para el año 2022.

GRÁFICA 6: EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR MODALIDAD (Cifras en millones de pesos).



En relación con la calidad del portafolio de la entidad y de acuerdo con los seguimientos efectuados por la Gerencia de Riesgos, dicho portafolio es calificado de manera mensual, determinando una distribución por riesgo que se refleja en el saldo de provisión y asegurando una cobertura adecuada conforme al nivel de riesgo calculado.

TABLA 1: CARTERA TOTAL, CARTERA VENCIDA, ICV Y PROVISIONES POR PRODUCTO (Cifras en millones de pesos)

	Libranza	Microcredito	Comercial	Libre Inversion	Consumo	Total
Saldo Capital	\$ 1.377.043	\$ 126.394	\$ 71.241	\$ 401	\$ 129.499	\$ 1.704.578
# Creditos	97.763	22.099	354	8	45.118	\$ 165.342
Saldo > 30 días	\$ 23.897	\$ 20.792	\$ 14.883	\$ 0	\$ 16.242	\$ 75.813
% ICV	1,74%	16,45%	20,89%	0,00%	12,54%	4,45%
Provisión Capital	\$64.226	\$ 15.658	\$ 14.817	\$ 11	\$ 14.229	\$ 108.941
Cobertura 30+	268,76%	75,31%	99,56%	1000%	87,61%	143,70%
Cobertura BCDE	134,54%	65,35%	50,28%	1000%	82,57%	92,01%

A continuación, se presenta el detalle por producto a 2022:

TABLA 2: CARTERA TOTAL, CARTERA VENCIDA, ICV Y PROVISIONES MENSUAL 2022 POR PRODUCTO (Cifras en millones de pesos)

	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Saldo	\$ 1.281.578	\$ 1.315.040	\$ 1.341.397	\$ 1.323.765	\$ 1.313.636	\$ 1.320.579	\$ 1.316.873	\$ 1.333.627	\$ 1.348.716	\$ 1.324.458	\$ 1.340.587	\$ 1.355.951	\$ 1.377.043
Vencida	\$ 22.019	\$ 22.281	\$ 20.808	\$ 19.510	\$ 22.233	\$ 21.259	\$ 20.656	\$ 21.017	\$ 21.259	\$ 20.960	\$ 20.532	\$ 22.202	\$ 23.897
Colocación	\$ 106.682	\$ 120.495	\$ 114.494	\$ 67.851	\$ 50.978	\$ 70.152	\$ 56.392	\$ 135.596	\$ 109.994	\$ 73.799	\$ 59.053	\$ 53.273	\$ 50.571
% ICV	1,72%	1,69%	1,55%	1,47%	1,69%	1,61%	1,57%	1,58%	1,58%	1,58%	1,53%	1,64%	1,74%
Provisión Capital	\$ 60.538	\$ 65.038	\$ 65.115	\$ 61.197	\$ 60.854	\$ 61.954	\$ 62.088	\$ 56.392	\$ 56.392	\$ 56.392	\$ 64.299	\$ 63.666	\$ 64.226
% Provisión	4,72%	4,95%	4,85%	4,62%	4,63%	4,69%	4,71%	4,23%	4,18%	4,26%	4,80%	4,70%	4,66%

MICRO

	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Saldo	\$ 132.132	\$ 130.171	\$ 130.165	\$ 129.629	\$ 129.215	\$ 129.872	\$ 131.130	\$ 132.020	\$ 131.606	\$ 129.945	\$ 128.479	\$ 127.808	\$ 126.394
Vencida	\$ 15.509	\$ 15.679	\$ 16.314	\$ 16.047	\$ 17.906	\$ 19.314	\$ 19.628	\$ 20.024	\$ 18.791	\$ 19.161	\$ 19.829	\$ 20.741	\$ 20.792
Colocación	\$ 8.597	\$ 8.815	7.912	\$ 6.960	\$ 7.309	\$ 8.553	\$ 9.826	\$ 8.852	\$ 8.802	\$ 5.837	\$ 6.104	\$ 6.570	\$ 5.569
% ICV	11,74%	12,05%	12,53%	12,38%	13,86%	14,87%	14,97%	15,17%	14,28%	14,75%	15,43%	16,23%	16,45%
Provisión Capital	\$ 14.163	\$ 15.317	\$ 16.814	\$ 15.710	\$ 15.318	\$ 16.825	\$ 15.465	\$ 15.193	\$ 15.127	\$ 15.611	\$ 15.850	\$ 16.284	\$ 15.658
% Provisión	10,72%	11,77%	12,92%	12,12%	11,85%	12,96%	11,79%	11,51%	11,49%	12,01%	12,34%	12,74%	12,39%

CRÉDITO DE CONSUMO PROD. 200

	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Saldo	\$ 48.893	\$ 58.923	\$ 72.338	\$ 86.045	\$ 98.963	\$ 110.083	\$ 120.719	\$ 130.227	\$ 128.450	\$ 128.180	\$ 128.128	\$ 128.593	\$ 129.499
Vencida	\$ 2.736	\$ 3.957	\$ 4.988	\$ 5.542	\$ 7.065	\$ 8.363	\$ 9.503	\$ 11.682	\$ 12.423	\$ 14.546	\$ 15.846	\$ 16.077	\$ 16.242
Colocación	\$ 9.098	\$ 12.705	\$ 16.534	\$ 18.925	\$ 18.351	\$ 17.592	\$ 17.592	\$ 16.787	\$ 6.801	\$ 6.933	\$ 6.853	\$ 7.291	\$ 8.679
% ICV	5,60%	6,72%	6,90%	6,44%	7,14%	7,60%	7,87%	8,97%	9,67%	11,35%	12,37%	12,50%	12,54%
Provisión Capital	\$ 2.170	\$ 3.148	\$ 4.221	\$ 4.710	\$ 5.438	\$ 6.370	\$ 7.283	\$ 8.336	\$ 8.770	\$ 10.412	\$ 11.940	\$ 13.365	\$ 14.229
% Provisión	4,44%	5,34%	5,84%	5,47%	5,49%	5,79%	6,03%	6,40%	6,83%	8,12%	9,32%	10,39%	10,99%

COMERCIAL

	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Saldo	\$ 88.859	\$ 86.762	\$ 84.243	\$ 80.200	\$ 79.017	\$ 76.390	\$ 72.182	\$ 69.684	\$ 78.803	\$ 77.209	\$ 76.034	\$ 74.446	\$ 71.241
Vencida	\$ 16.922	\$ 18.310	\$ 20.747	\$ 17.565	\$ 16.798	\$ 15.845	\$ 14.069	\$ 13.887	\$ 14.395	\$ 15.337	\$ 17.230	\$ 16.408	\$ 14.883
Colocación	\$ 50	-	-	-	\$ 1.350	-	-	-	\$ 11.850	-	-	-	-
% ICV	19,04%	21,10%	24,63%	21,90%	21,26%	20,74%	19,49%	19,93%	18,27%	19,86%	22,66%	22,04%	20,89%
Provisión Capital	\$ 12.776	\$ 13.697	\$ 14.320	\$ 14.094	\$ 14.467	\$ 15.038	\$ 13.332	\$ 13.642	\$ 14.528	\$ 14.691	\$ 14.954	\$ 15.118	\$ 14.817
% Provisión	14,38%	15,79%	17,00%	17,57%	18,31%	19,69%	18,47%	19,58%	18,44%	19,03%	19,67%	20,31%	20,80%

LIBRE INVERSIÓN

	Dic-21	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Saldo	\$ 272	\$ 247	\$ 198	\$ 198	\$ 203	\$ 305	\$ 486	\$ 486	\$ 419	\$ 396	\$ 238	\$ 377	\$ 401
Vencida	-	-	-	-	-	-	0	0	10,1	0	0	0	0
Colocación	\$ 6	\$ 10	-	-	\$ 5	\$ 116	\$ 181	-	-	-	\$ 29	\$ 232	\$ 186
% ICV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Provisión Capital	\$ 6	\$ 7	\$ 5	\$ 5	\$ 0,13	\$ 8	\$ 13	\$ 13	\$ 11	\$ 10	\$ 6	\$ 10	\$ 11
% Provisión	2,20%	2,63%	2,63%	2,63%	0,06%	2,63%	2,63%	2,63%	2,65%	2,63%	2,63%	2,63%	2,63%





## 5.2 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

Para la adecuada gestión del riesgo de mercado del Banco se han diseñado acciones de seguimiento y control alineadas a la estrategia y búsqueda de mitigación de riesgos generados por las variaciones de los mercados y que afectan los instrumentos que se administran en el portafolio de inversiones. Lo anterior manejado bajo el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, con que cuenta la entidad y que busca evitar posibles pérdidas asociadas al cambio del valor de los portafolios, cambios en los precios de los instrumentos de las posiciones dentro o fuera del balance que podrían afectar los resultados económicos en un período determinado. Estas posiciones corresponden a las registradas tanto en el libro bancario como en el libro de tesorería, con el fin que la Administración cuente con la información soporte para la toma de decisiones oportunas en aras de la adecuada mitigación de los riesgos.

La medición del riesgo de mercado es realizada diariamente y busca medir el nivel de pérdida esperada que se puede incurrir en circunstancias normales por movimientos adversos de los precios de los activos que conforman el portafolio, con un nivel de confianza determinado. Para esta medición, se aplica el modelo estándar Valor en Riesgo (VaR) establecido en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, capítulo XXI de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estas acciones están representadas en el monitoreo de límites y alertas, las cuales tienen una medición diaria, resultados que son informados a la Administración con la misma periodicidad, así como al Comité de Riesgos y la Junta Directiva de manera mensual o antes cuando así sea requerido.

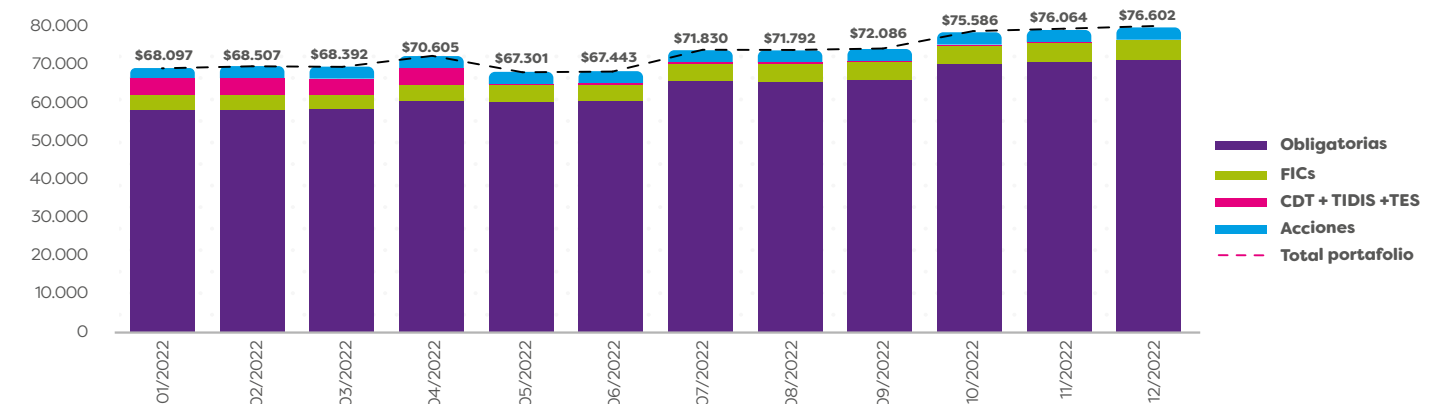
Al cierre de diciembre de 2022 el portafolio de inversiones registra la siguiente composición:

TABLA 3: COMPOSICIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)

TÍTULO	31/12/2022	Participación %
TDA	\$ 57.865	76%
TDS	\$ 11.980	16%
ACH	\$ 2.580	3%
TIDIS	-	0%
TES	-	0%
CDTs	\$ 187	0%
FICS	\$ 3.990	5%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 76.602</b>	<b>100%</b>

Dicho portafolio presentó la siguiente evolución mensual, durante el año 2022:

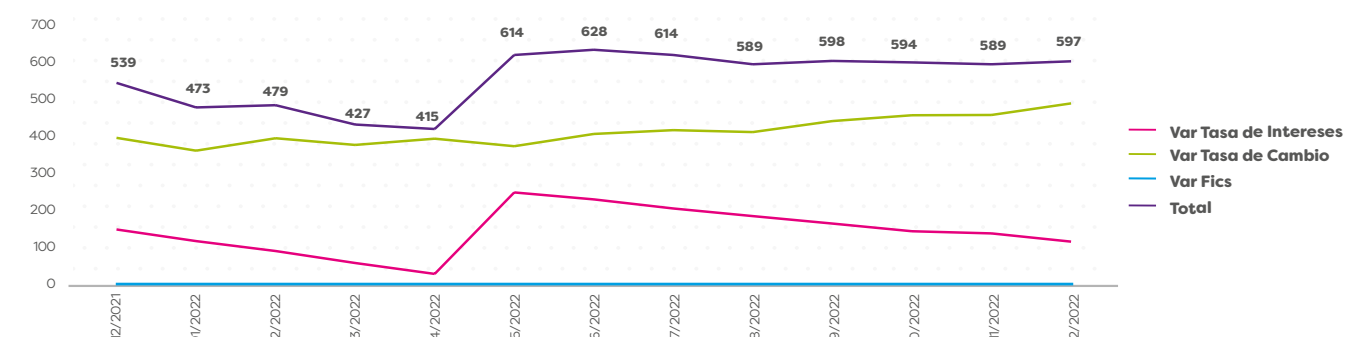
GRÁFICA 7: EVOLUCIÓN COMPOSICIÓN DE PORTAFOLIO POR TIPO DE INVERSIÓN (Cifras en millones de pesos)



Así mismo al 31 de diciembre de 2022 se tenía una posición propia en moneda extranjera por USD 807,548, la cual presenta un Valor en Riesgo (VaR) de \$485 millones, calculado bajo el modelo estándar descrito en el Anexo 1 del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. De conformidad con este mismo modelo, las inversiones para mantener hasta el vencimiento no generan VaR.

Al 31 de diciembre de 2022, el Valor en Riesgo (VaR) del portafolio total, Fondos de Inversión Colectiva, tasa de interés y tasa de cambio, asciende a \$599 millones y su evolución mensual siempre estuvo dentro de los límites de apetito al riesgo definido, donde no supera el 3% del patrimonio técnico.

GRÁFICA 8: EVOLUCIÓN VALOR EN RIESGO DE MERCADO (cifras en millones de pesos)





### 5.3 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Banco Credifinanciera cuenta con una gestión del riesgo de liquidez, la cual está enmarcada dentro del plan de aseguramiento para el adecuado y oportuno cumplimiento de los flujos de caja esperados e inesperados, actuales o futuros de las obligaciones contractuales a su cargo sin afectar el curso diario de las operaciones o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (Riesgo de Liquidez de Fondo) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles, lo que conlleva a asumir costos inusuales de fondeo o de igual manera por el cambio drástico en las tasas y precios para generar o liquidar posiciones financieras a precios de mercado (Riesgo de Liquidez de Mercado).

Por tal razón, la entidad ha implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual mediante políticas, procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno le permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera eficaz el riesgo de liquidez, a fin de adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación de este riesgo, en el desarrollo de las operaciones autorizadas tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería.

Todo lo anterior se realiza mediante la aplicación de límites e indicadores alineados con la estrategia del negocio, establecidos tanto por los entes de control como de manera interna mediante los cuales constantemente se analizan las variaciones y evolución de los criterios considerados dentro de la administración de la liquidez de la entidad.

De igual manera, utiliza para la medición de exposición al riesgo el modelo estándar definido por la Superintendencia Financiera

de Colombia en el Anexo 1 del Capítulo VI de la circular en mención. Las mediciones semanales y mensuales del Indicador de Riesgo de liquidez (IRL) y la Razón del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRLr), para las bandas de 7 y 30 días se mantuvieron positivas en lo corrido del año 2022 sin generar una exposición significativa al riesgo de liquidez. Al cierre del 2022, el indicador IRLr a 7 días quedó en 1174.9% y el indicador IRLr a 30 días quedó en 163.6% cumpliendo con los valores del límite interno y del límite normativo.



La variación del VaR Total se dio principalmente por los títulos TDS que se acercaban al vencimiento durante los primeros meses del año, una vez se renovaron se incrementó el VaR de Tasa de interés y el VaR Total por el aumento de su duración modificada la cual se incluye en el cálculo del Valor en Riesgo. Adicionalmente el VaR en Tasa de cambio presentó variaciones por los movimientos de la TRM y el VaR de Fics se mantuvo estable y en un bajo nivel ante la poca exposición a este tipo de inversiones.

Durante el 2022, el Banco implementó los siguientes procesos relacionados con riesgo de mercado:

- El estado actual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado se encuentra en un cumplimiento del 100%, de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Actualización del modelo de cupos CAMEL para gestión de liquidez y operaciones con contrapartes del sector financiero.
- Actualización de instructivos relacionados con reportes internos y externos.
- Construcción de nuevos indicadores de Riesgo de Mercado en línea con el Marco de Apetito al Riesgo para un mejor seguimiento y control.

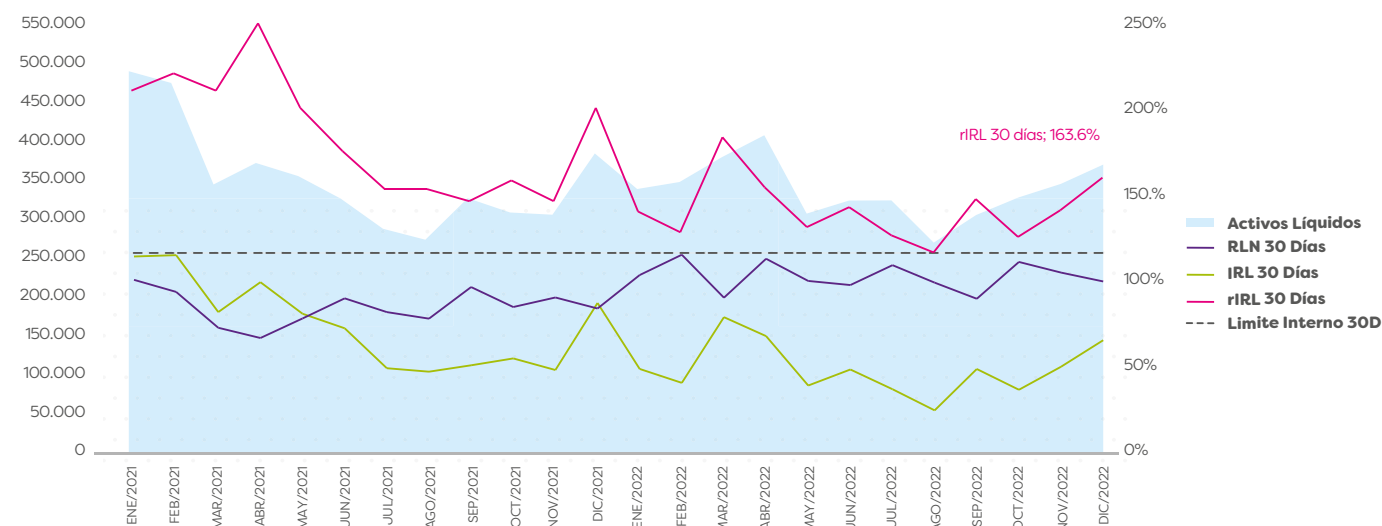
Adicional a lo anterior, el Banco y su Junta Directiva ratificaron su posición frente al apetito de riesgos en función del riesgo de mercado de la entidad y su relación con el patrimonio técnico, respectivamente.





A continuación, se presenta la evolución del indicador:

**GRÁFICA 9: EVOLUCIÓN IRL (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS - MEDICIÓN MENSUAL)**



Por otra parte, para el seguimiento del riesgo de liquidez a mediano y largo plazo se utiliza el indicador CFEN (Coeficiente de Fondo Estable Neto) el cual permite evaluar la capacidad de la entidad de tener fondeo suficiente para realizar sus actividades. Este indicador está en línea con el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera y se compone de un FED (Fondeo estable disponible) y un FER (Fondeo estable requerido). Adicionalmente, el límite establecido para la entidad está en un valor del 80% el cual tuvo un cumplimiento durante todo el 2022. Este indicador cerró el 2022 con un valor de 121.3%.

Durante el 2022, el Banco se enfocó en reforzar la gestión del riesgo de liquidez así:

- El estado actual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez se encuentra en un cumplimiento del 100%, de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Actualización de instructivos relacionados con reportes internos y externos.
- Implementación de acciones recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna.
- Manejo de proyecciones de Liquidez para una mejor gestión de los recursos líquidos.
- Sensibilización de Esquema de Pruebas de Resistencia para la entidad bajo escenarios base y adversos.
- Construcción de nuevos indicadores de Riesgo de Liquidez en línea con el Marco de Apetito al Riesgo para un mejor seguimiento y control.

Adicional a lo anterior, el Banco y su Junta Directiva ratificaron su posición frente al apetito de riesgos de la entidad en materia de riesgo de liquidez, definidos en métricas cuantitativas que involucran las características propias de la actividad del Banco, sus necesidades de fondeo y el uso de estas.

### 5.4 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Banco Credifinanciera cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo-SARO a través del cual se enmarcan las etapas de gestión del riesgo operacional, así como los elementos normativos que se consideran dentro de la administración de este sistema de riesgo. De igual forma se adelanta de manera permanente la actualización de las evaluaciones de riesgo de los procesos del Banco de acuerdo con plan de trabajo definido; así mismo, se mantiene permanente comunicación con los líderes de proceso y sus equipos para el reporte de eventos de riesgo operativo.

Dentro del proceso de mejora continua del SARO, el Banco desarrolló mejoras en el proceso de identificación y medición de riesgos de diversas fuentes, incluyendo cambios a nivel metodológico para disminuir la subjetividad en la cuantificación de riesgos. Adicionalmente, se ha incluido dentro de la gestión de riesgos de la entidad a los proveedores críticos con el fin de velar por la correcta y oportuna prestación de los servicios al Banco.

Frente al comportamiento de los eventos de riesgo operativo, durante el 2022 se registraron un total de 238 eventos, de los cuales 67 corresponden a eventos tipo A que afectaron cuentas contables definidas para SARO, estas afectaciones fueron por un total de \$347.5 millones.

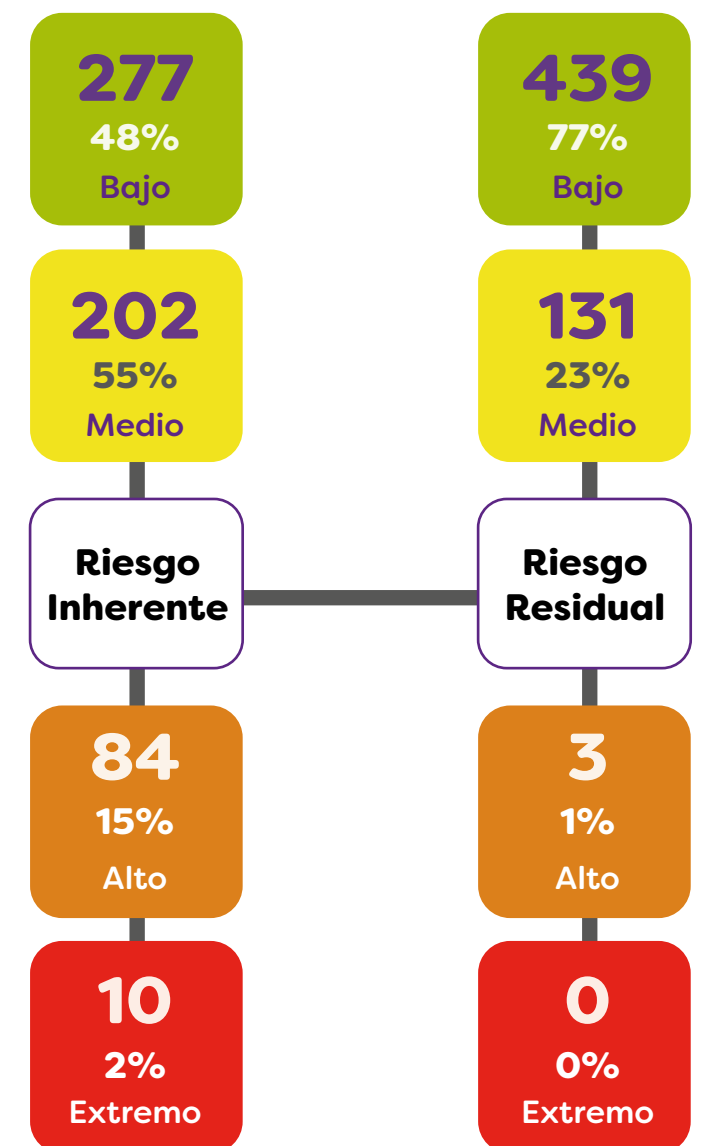
Los eventos de riesgo operativo son analizados, gestionados y conciliados, buscando identificar la causa raíz de cada uno, desplegando acciones correctivas que permitan mitigar una posible nueva ocurrencia, validando además si los controles existentes deben ser fortalecidos o modificados.

Al cierre del año 2022, la afectación contable en cuentas del SARO disminuyó

un 53% respecto al valor reconocido en los estados financieros al cierre de 2021. En cuanto a la cantidad de eventos reportados, en 2022 se observó un aumento del 93% considerando el refuerzo realizado a los equipos de trabajo de las diferentes áreas, denotando una mejora en la cultura de riesgos de la entidad.

En cuanto al perfil de riesgo consolidado del Banco, al cierre del 31 de diciembre de 2022 se cuenta con un total de 573 riesgos identificados, distribuidos en 4 niveles de riesgo residual: Bajo, Medio, Alto y Extremo, como se resume a continuación:

**GRÁFICA 10: PERFIL DE RIESGO OPERACIONAL**



A su vez, se tienen identificados 1290 controles que permiten mantener el riesgo residual de la entidad en los niveles aceptados por la Junta Directiva y gestionar aquellos que requieren el despliegue y ejecución de un plan de acción para minimizar la materialización del riesgo, sobre los cuales se lleva a cabo seguimiento periódico.

Con respecto a la Gestión de Continuidad de Negocio, durante el 2022 se realizó la actualización de los Análisis de Impacto al Negocio - BIA identificando de esta manera los procesos críticos, sus respectivas alternativas y planes de recuperación, requerimientos de recursos y demás aspectos a tener en cuenta para garantizar su operación en contingencia; esto de conformidad con lo establecido en el manual de Gestión de Continuidad del Negocio del Banco y mediante el acompañamiento metodológico a los líderes de los procesos.

En cuanto a las pruebas adelantadas, luego del fortalecimiento de los Centros Alternos de Operación con los que cuenta el Banco correspondientes a las oficinas Bogotá Salitre, Bogotá Centro Comercial Bulevar Niza, Bogotá Centro de Negocios Preferente y Bogotá 102, durante los meses de junio y julio se realizaron pruebas a los mismos; adicionalmente en julio se realizó prueba al Plan de Recuperación de Desastres (DRP por sus siglas en inglés) al aplicativo Core Operativo SIIF en conjunto con el proveedor y en el mes de noviembre se realizó prueba DRP sobre el aplicativo contable y financiero Apoteosys.

Sumado a esto, como parte de la mejora continua a los planes de continuidad del Banco, en 2022 se conformó el Comité de Crisis y Continuidad de Negocio, documentando todo lo relacionado con la gestión y comunicación durante una crisis y adicionalmente, se construyeron las políticas relacionadas con proveedores y terceros críticos.



Se tienen identificados **1290**

**Controles que permiten mantener el riesgo residual de la entidad en los niveles aceptados por la Junta Directiva.**



**5.5 Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

Banco Credifinanciera ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), dando cumplimiento a los artículos 102 y subsiguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; a la Parte I, Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica y a las recomendaciones internacionales del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Las etapas y elementos del sistema se encuentran documentados en el Manual SARLAFT, el cual, fue aprobado por la Junta Directiva y se encuentra acorde con la normatividad vigente.

Como parte de la gestión integral del SARLAFT, se adelantaron evaluaciones periódicas al perfil de riesgo inherente y residual, por lo cual, se implementaron y fortalecieron los controles en los diferentes procesos, con el fin de mitigar la probabilidad e impacto de materialización de los riesgos identificados.

Dentro de la etapa de monitoreo, se efectuó el seguimiento y análisis de las señales de alerta definidas por el Banco, generadas tanto del aplicativo tecnológico, como aquellas que fueron informadas por las áreas del Banco; se reportaron oportunamente las

operaciones catalogadas como sospechosas a la UIAF, así como el envío de los reportes objetivos a la misma entidad y se emitió respuesta, dentro de los términos requeridos a las solicitudes de los entes de control.

El SARLAFT, fue evaluado periódicamente por los entes de control interno y externo (Auditoría Interna y Revisoría Fiscal), los cuales, emitieron oportunidades de mejora; frente a lo cual el Área de Cumplimiento SARLAFT, se encuentra implementando los correspondientes planes de acción.

En lo relacionado con los efectos económicos, derivados de la aplicación de las políticas de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, la institución no se ha visto afectado patrimonialmente, ni reputacionalmente, por hechos que involucren estas actividades. Como parte de los procedimientos del área de Cumplimiento SARLAFT, se actualizaron las listas vinculantes para Colombia y, se emitieron conceptos de debida diligencia, para PEP y clientes de alto riesgo.

En cuanto al fortalecimiento de la cultura del SARLAFT, se diseñó e implementó un plan de capacitación al interior del Banco, adelantando actividades correspondientes a la inducción de personal nuevo y al curso de actualización anual, en conocimientos generales, frente a la prevención del riesgo de LA/FT.



## 5.6 Seguridad de la Información y Ciberseguridad

El Banco contempla dentro de su estrategia la seguridad de la información y ciberseguridad que son pilares importantes para la prestación de servicios financieros y ejecución de operaciones internas y con terceras partes, permitiendo generar confianza en la realización y consecución de estas. En el año 2022 la Dirección de Seguridad Bancaria, junto con el Oficial de Seguridad de la Información desarrollaron proyectos enfocados a varios aspectos:

- Implementación de controles para dar cumplimiento de las circulares reglamentarias y requerimientos específicos impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, generando la documentación necesaria para el cumplimiento, estructurar las responsabilidades de ciberseguridad en el Banco, definir lineamientos para ejecución de procesos en la infraestructura tecnológica, entre otras.
- Reporte de indicadores trimestrales del formato 408 (Métricas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad) de la Superintendencia Financiera de Colombia, al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva que contempla las métricas de ciberseguridad.



- Gestión de alertas del servicio de SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) que permite incrementar la capacidad de vigilancia y detección de amenazas en las actividades diarias de los sistemas de información y comunicaciones de la entidad, adicionalmente, generar monitoreo y alertamiento de cualquier actividad sospechosa dentro de los flujos de negocio que se tienen contemplados en horario 7x24x365, se realizan informes mensuales de la gestión realizada al Comité de Riesgos y Junta Directiva.
- Diseño e implementación de la política de gestión de vulnerabilidades que permite tramitar y remediar las vulnerabilidades en tiempos adecuados según la criticidad de las mismas.

- Revisión de once (11) políticas con las áreas responsables, generando actualizaciones que fueron presentadas a Comité de Riesgos y la Junta Directiva para su aprobación y publicación.
- Gestión del servicio de protección de marca que permita proteger el nombre de la entidad en los diferentes frentes: servicios de Brand Reputation, Antiphishing/Rogue Websites, Rogue Social Profiles, e Internet Watching. Al respecto, se realizaron informes mensuales de la gestión realizada, se dieron de baja 15 sitios Phishing y siete (7) sitios de redes sociales falsos en Facebook.
- Implementación de la herramienta para la identificación, etiquetado y clasificación de la información como pública, uso interno, confidencial, o reservada, para el file server y nube, para lo cual se realizó el etiquetado de 1.002.178 archivos en el file server y 317.083 archivo en OneDrive, aspecto que fue notificado a la Superintendencia Financiera de Colombia.



- Se realizaron capacitaciones en temas de ciberseguridad al personal del Banco con el apoyo del área de Capital Estratégico para transmitir los conocimientos, generar conciencia y comunicar los riesgos a los que estamos expuestos en este tema, en conjunto con boletines emitidos con consejos de seguridad.
- Se generó el proyecto de implementación de marca de agua para los equipos de usuario final, el cual fue aprobado en Junta Directiva y respondió el requerimiento realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Dentro de los requerimientos normativos de la Superintendencia Financiera de Colombia se realizó una medición de riesgo cibernético del dominio del Banco, en una escala de 1 a 100, en la cual el Banco obtuvo una calificación de 98/100 donde el promedio de la medición del sector es de 85 puntos.



## 06 OPERACIONES

### 6.1 Operaciones Libranzas

En el año 2022 se dio inicio al proyecto denominado “Estabilización Libranzas” con el objeto de optimizar y automatizar la trazabilidad de la operación de libranza, interviniendo los procesos de desembolsos, Puesta al Cobro (PAC) y recaudos, para mejorar y estabilizar la oportunidad en la incorporación, efectividad en la operabilidad de las primeras cuotas y en la aplicación del recaudo. El proyecto tiene sus principales entregables en 2023, sin embargo, en 2022 se logró llevar a cabo un análisis del proceso, aplicando mejoras a partir de la metodología Lean, evitando acumulación de inventarios de solicitudes para tener una operación en flujo, llevando a cabo controles oportunos y asegurando la calidad desde el inicio. Adicionalmente generó como entregable, la automatización en la generación de los indicadores que miden la ejecución de los procesos de las áreas de fábrica de crédito, puesta al cobro y recaudo, los cuales permiten a quienes gestionan directamente la operación, identificar alertas tempranas para reaccionar con oportunidad ante inconvenientes dentro del proceso.



En el  
**2022**  
se logró llevar a cabo un  
análisis del proceso  
aplicando mejoras a  
partir de la metodología  
**Lean**

#### 6.1.1 Administración convenios

Durante 2022 el área de Administración de Convenios se centró en identificar pagadurías en donde podemos optimizar el proceso de originación digital y en el mantenimiento y asignación de nuevos códigos.

Siguiendo el plan de actividades definido por el Banco se fortaleció el trabajo con los convenios a nivel nacional y el alcance a nuevas oficinas.

#### 6.1.2. Desembolsos

La gestión del área de desembolsos para 2022 permitió optimizar el seguimiento y control de los desembolsos de los productos de Libranza, Microcrédito, Crédito Pyme y Crédito Consumo.

Se fortaleció la ejecución y el seguimiento al proceso de compras de cartera a terceros en Libranzas, con el fin de lograr la oportunidad en la suspensión de los descuentos por parte de ellos, e implementando esquemas de comunicación que reforzaban la recordación de estos compromisos, agilizando la incorporación completa de estos créditos al Banco.

#### 6.1.3. Puesta al cobro

Durante 2022 se fortaleció la herramienta tecnológica que soporta el proceso de reporte de novedades e incorporaciones, lo cual permitió aumentar la precisión, agilidad y oportunidad en la interacción con los convenios.

En resumen, la optimización del proceso de Puesta al Cobro - PAC se logró mediante la automatización de las siguientes actividades:

- Generación de archivos
- Consolidación Base de datos de PAC

- Trazabilidad proceso
- Reportería automática
- Automatización de envío de archivos

Así mismo, se implementó en mayo de 2022 el grupo Swat, encargado de identificar las debilidades de los procesos operativos, políticas de colocación y originación y recuperación de la cartera, con fin de generar las alertas respectivas y en conjunto definir las acciones y responsables que garanticen la corrección de fondo de cada una de las situaciones presentadas.

#### 6.1.4. Administración de Cartera

En el curso de 2022, el área de administración de cartera continuó con el fortalecimiento de las tareas de seguimiento y mantenimiento de la cartera, implementando la matriz de riesgo de procesos operativos y cargue de cartera externa, lo cual garantizó la correcta integración de las nuevas operaciones para el producto de libranza y el funcionamiento normal de los procesos de facturación de los clientes vigentes.

#### 6.1.5. Administración de Pagos

La administración de pagos garantizó durante el año la correcta aplicación de los descuentos reportados por los convenios empresariales; adicionalmente, se realizó control de aplicación de pagos por todos los canales para todos los productos activos del Banco.

La optimización del proceso de recaudo se logró mediante la automatización de las siguientes actividades:

- Validación transacciones y reglas de aplicación
- Automatización informes y reportería



# 07 SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

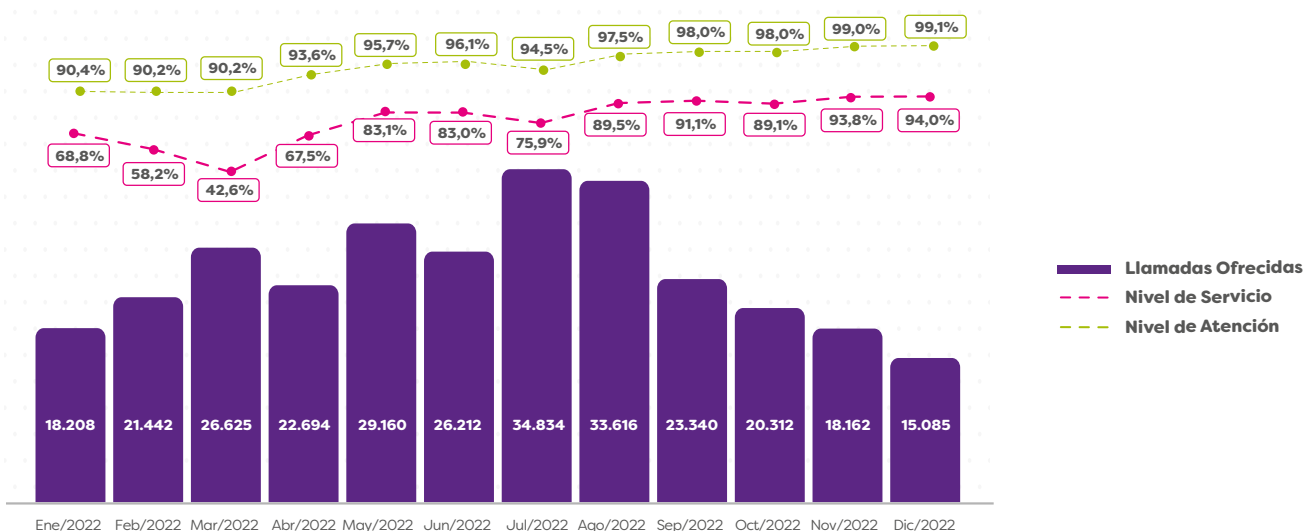
Banco Credifinanciera, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009, y en el marco de atención del consumidor financiero, centró en primera instancia la estrategia de atención y solución en un primer nivel, dando mayor disponibilidad de información relevante, y mejorando los niveles de atribución de los canales de atención, permitiendo así reducir el número de PQR'S recibidas por la entidad o dirigidas a los entes regulatorios.

En este sentido, durante el 2022 fueron atendidas en primer nivel cerca del 82% de las solicitudes. A continuación, las atenciones en cada uno de los canales:

Canales	Total 2022	%
Línea de servicio	275.537	49,6%
Oficinas	39.490	7,1%
Contáctanos	38.543	7,0%
WhatsAPP	23.696	4,2%
Chat en Línea	19.248	3,5%
Pqr's	84.524	15,2%
IVR	73.740	13,2%
Zona Virtual	805	0,2%
<b>Cantidad de Interacciones</b>	<b>555.583</b>	<b>100%</b>

Así mismo, teniendo en cuenta la participación de los canales y siendo la línea de servicio la de mayor usabilidad por parte del Consumidor Financiero, se observó que en diciembre de 2022 se registró una reducción del 17%. Lo anterior, se debe a las mejoras realizadas en el proceso de reorientación en el árbol de navegación que tenía el IVR, facilitándole al Consumidor Financiero el acceso a las opciones de productos, servicios y bloqueos de productos, entre otras.

## INDICADORES LÍNEA DE SERVICIO



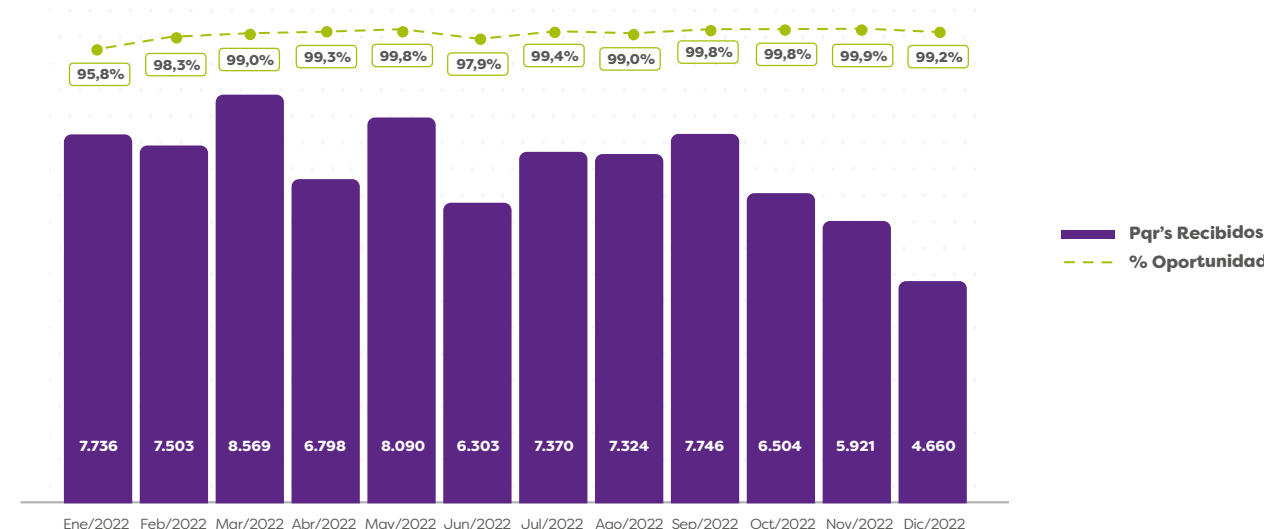
En el cuadro anterior también se observa que durante el año se cumplió por encima del nivel de atención de llamadas proyectado (90%), y desde el mes de agosto el nivel de servicio, que indica las llamadas atendidas antes de 30 segundos, se mantuvo por encima del 80% establecido como meta, alcanzando en diciembre el 92%.

Así mismo, se reforzó la estrategia de servicio, dando acceso a los clientes en forma autónoma, a través de esquema de autogestión, mediante su interacción y gestión en los canales de chat y contáctanos, así como el rediseño del canal de WhatsApp; optimizando las opciones de consulta disponibles para el consumidor financiero.

De otra parte, las atenciones que pasaron a segundo nivel, donde se gestionan las solicitudes que por atribuciones no se pueden solucionar en primera línea, para las tipologías Pareto de peticiones, quejas y reclamos, se trabajaron esquemas permanentes de revisión de procesos para disminuir las razones que originan esta peticiones, quejas o reclamos, y de esta forma mejorar la atención percibida por el consumidor financiero.

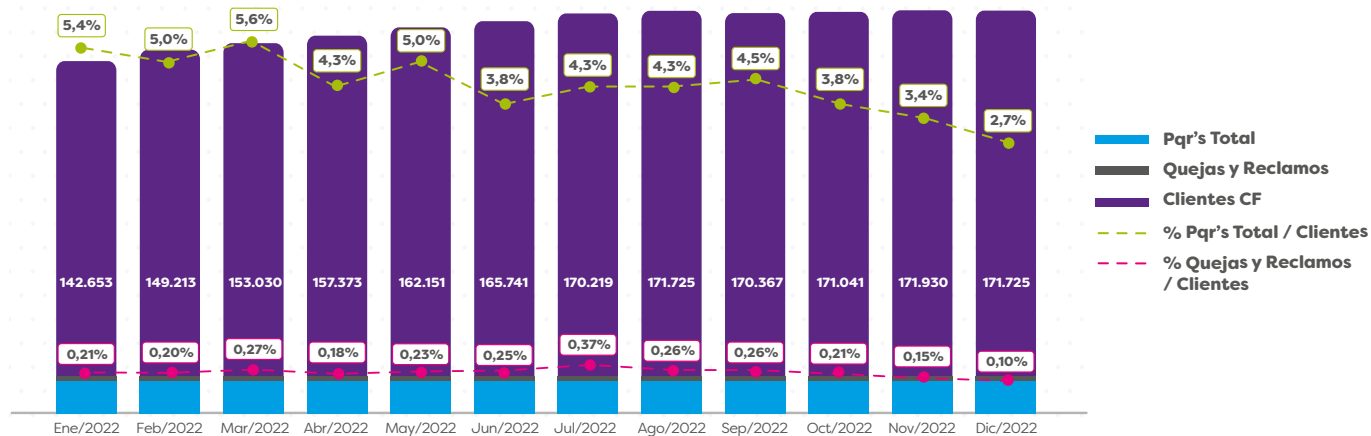
A continuación, se presenta gráfica con la evolución de las solicitudes recibidas y el indicador de oportunidad que se estabilizó por encima del 99%, superando la meta definida:

## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Las mejoras sobre los procesos, el aumento de alternativas para tener acceso autónomo a sus solicitudes por esquemas de autogestión, han permitido reducir la cantidad de PQR's recibidas en diciembre de 2022, así como cumplir con la promesa de servicio al cliente referente a la oportunidad en la entrega de su respuesta, con un indicador medio del 98.9%.

**PQR'S / CLIENTES**



En cuanto a la medición de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), comparadas con el número de clientes activos, al revisar la evolución entre enero y diciembre 2022, se observa una reducción desde el 5,4% hasta el 2,7%.

Así mismo, alineados con la normativa del sector y enmarcada en la atención al consumidor financiero, desde el mes de octubre de 2021 se inició con la implementación del Smart supervisión dispuesto en la Circular Externa 023 del 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha implementación finalizó el 28 de junio de 2022, fecha en la cual nuestro aplicativo de PQR inició la transmisión de quejas y reclamos en línea con la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, y con el fin de mejorar la experiencia del Consumidor Financiero los esfuerzos del Banco están encaminados a:

- Potencializar el modelo de aseguramiento de calidad que permita validar los procesos de impacto para el cliente.

- Gestionar seguimiento a las áreas solucionadoras para garantizar el cumplimiento de la promesa declarada al cliente.
- Esquemas de formación que permitan mejorar en forma permanente la calidad y pertinencia de las respuestas a emitir.
- Incorporar en los procedimientos del SAC los aspectos relacionados con gestión, alcance y recomendaciones dadas por el Defensor del Consumidor Financiero en el marco del cumplimiento normativo.



## 08 INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Banco Credifinanciera cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) gestionado desde la Junta Directiva, los administradores y demás personal del Banco, con el objeto de proporcionar seguridad razonable en la búsqueda del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones, en lo relacionado a cumplimiento de los objetivos básicos del Banco, salvaguardando sus recursos.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los estados financieros.
- ✓ Cumplimiento de la regulación aplicable, en lo referente al cumplimiento de las leyes, estatutos, reglamentos o instrucciones a que está sujeto el Banco.

Es responsabilidad de la Junta Directiva y de los administradores, definir las políticas de control interno, definir las estrategias de control que el Banco aplica para conseguir estos objetivos y diseñar la estructura del SCI, como se resume más adelante, por cada uno de sus componentes.

Con base en las actividades y evaluaciones realizadas por la Administración, en su primera, segunda y tercera línea de defensa, se puede concluir que el Sistema de Control Interno (SCI) del Banco Credifinanciera al 31 de diciembre de 2022 operó de forma satisfactoria.

**Banco Credifinanciera cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) gestionado desde la Junta Directiva, los administradores y demás personal del Banco.**



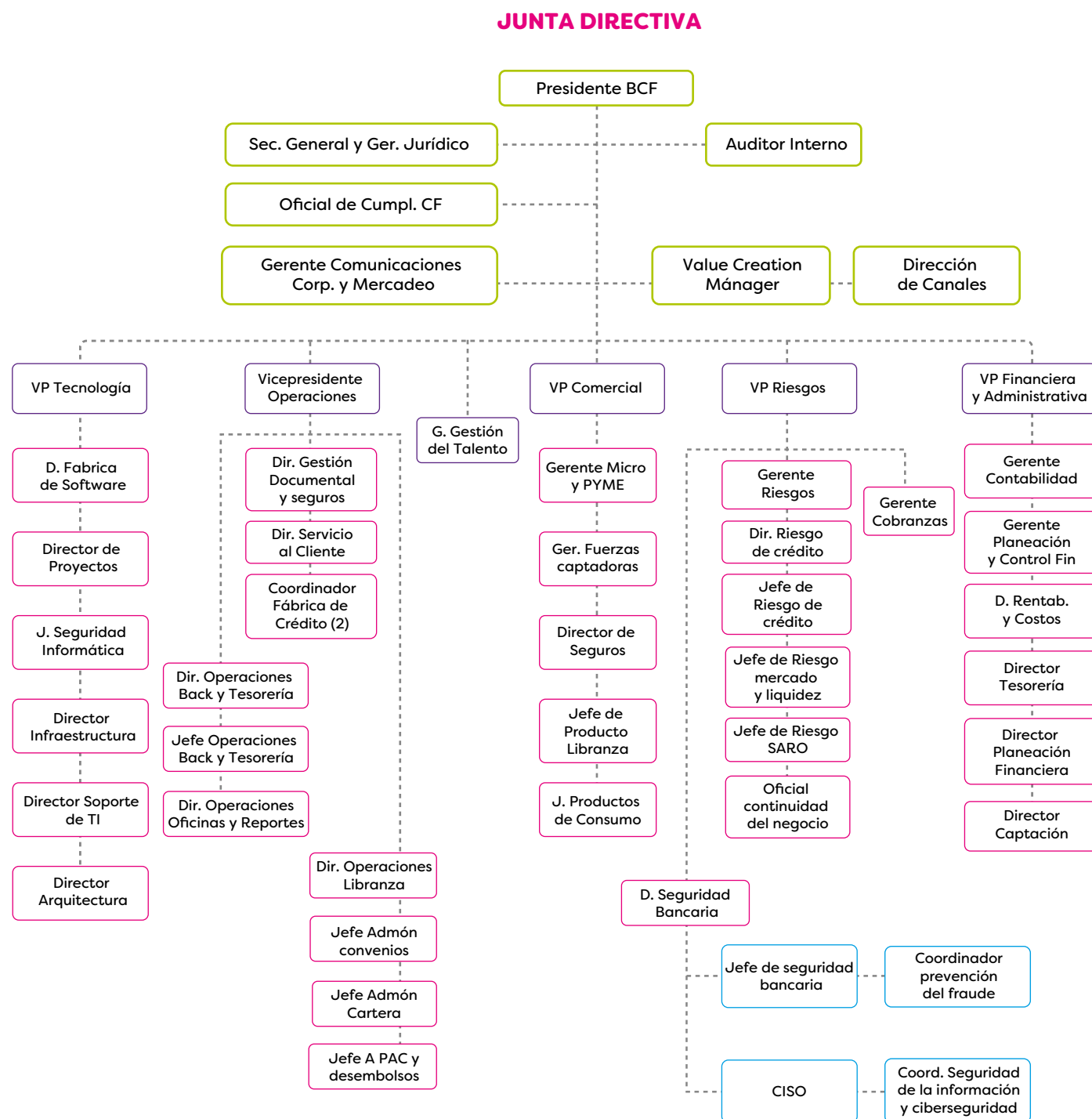


A continuación, se presentan los principales componentes del Sistema de Control Interno del Banco durante el año 2022:

### A. AMBIENTE DE CONTROL

#### Estructura organizacional

El Banco cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo robusta, que soporta el alcance del SCI, definiendo niveles de autoridad y responsabilidad, tal y como se presenta en el siguiente organigrama:



Es de precisar que, las personas asignadas a cada uno de los cargos gerenciales y administrativos en el Banco cuentan con las competencias y el perfil profesional y laboral para planificar, dirigir y controlar las actividades asignadas en la Entidad.

En este sentido, el Banco tiene implementados entre otros elementos: políticas internas, procedimientos, plan de capacitaciones, los cuales propician a que los colaboradores en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones.

#### Código de Ética y Conducta

El Banco cuenta con un Código de Ética y Conducta aprobado por su Junta Directiva, el cual se encuentra publicado en la intranet del Banco para conocimiento y cumplimiento de todos sus empleados, este código establece los principios y valores que deben seguir todos los accionistas, miembros de Junta Directiva, Administradores, colaboradores y contratistas del Banco, en busca de permitir una adecuada comunicación y colaboración, lo cual redundará en el servicio ofrecido a los consumidores financieros, bajo principios de legalidad, autorregulación, confianza, celeridad, responsabilidad; así como valores de compromiso, simplicidad y transparencia.

El seguimiento continuo y el establecimiento de los mecanismos e instrumentos necesarios para que se dé cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Conducta (Principios, valores, responsabilidades, obligaciones, entre otros) está en cabeza del Comité de Ética. En caso de inobservancia, se constituye grave incumplimiento de las obligaciones laborales, y se sanciona de conformidad con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas que conlleven su incumplimiento.



En este sentido y con el fin de prevenir y manejar situaciones generadoras de conflictos de interés, la Junta Directiva ha establecido estándares de conducta tanto para accionistas como para directores, administradores y colaboradores del Banco, a través del Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Conducta. Toda situación que implique una eventual presencia de un Conflicto de Interés se evalúa de conformidad con su naturaleza y elementos particulares, distinguiendo entre Conflicto de Interés esporádico y Conflicto de Interés permanente, y si la situación afecta el conjunto de las operaciones del Banco se entiende como una causal de renuncia obligatoria por parte del afectado ya que lo imposibilita para ejercer el cargo en la Entidad.

Por otra parte, el Banco definió mecanismos para evitar el uso de información confidencial, entre los que se encuentran:

- Prohibir la ejecución de mecanismos de monitoreo de la red no autorizados.
- Restringir el uso de medios removibles de almacenamiento.
- Prohibir la extracción de información corporativa, realizar backup en medios removibles.
- Administrar herramientas como antivirus, antispam, antispyware, entre otras, que reducen el riesgo de contagio de software malicioso y respaldan la seguridad de la información.
- Garantizar que la información enviada a clientes está libre de software malicioso, por medio de herramientas de verificación.
- Cumplir la normatividad relacionada con el uso y copia de programas informáticos.
- Dentro del contrato laboral suscrito de cada colaborador con el Banco, se

incluyen cláusulas de confidencialidad de los datos e información que le sea entregada por parte del Banco. Es de resaltar que la obligación permanece una vez concluida la relación laboral, dado que el trabajador debe regresar la información que le haya sido suministrada.

Adicionalmente, el Banco conoce su impacto con el medio ambiente, por lo que busca la mejora continua en el manejo de residuos, optimizando el uso del agua, reduciendo y reciclando los desechos, ahorro de energía y agua, concientizando a los Colaboradores de su compromiso con el cuidado y mantenimiento del medio ambiente.



### Planeación Estratégica

El plan estratégico 2022 del Banco busca consolidarlo como un Banco multi producto, orientado en la colocación de créditos de consumo en los segmentos base de la población colombiana; continuando con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas.

Los lineamientos de la planeación estratégica definidos por parte de la Junta Directiva para el año 2022, fueron:



Camino hacia un Banco Digital



Asegurar el bienestar de nuestra gente



Promover una cultura de servicio que asegure la satisfacción de nuestros clientes



Mantener la confianza de nuestros inversionistas



Creación de valor

Los objetivos operativos del Banco, en los productos de colocación, están enfocados en la operación de libranzas, donde la incorporación con recaudo de las primeras cuotas, a la altura del tercer mes después del desembolso, es decir, después del período de gracia, es un hito que refleja la efectividad del proceso. Para este indicador la meta propuesta en 2022 fue del 97%, alcanzando un promedio ponderado del 98,5%. Para lograr este objetivo, se desplegaron planes de acción, entre los cuales se destacan: mejora en el proceso de puesta al cobro, mediante la metodología “lean”, permitió una operación fluida, con los controles desde el origen, reduciendo acumulación de inventarios y con trazabilidad en cada parte del proceso. Esto acompañado de un tablero de indicadores, con actualización permanente y puntos de control; permitiendo una estabilidad y mejoramiento de estos. Adicionalmente, se creó un grupo independiente denominado “SWAT” operativo que, generó alertas y planes correctivos permanentes, obteniendo una mejora sostenida en el proceso.

Por otra parte, en los productos de captación, el objetivo estuvo enfocado en el producto de CDT, en lo relacionado a incrementar los títulos desmaterializados, lo cual se pasó de una proporción del 83% en diciembre 2021 al 90% en el 2022.

Otro capítulo relevante para la operación del Banco es la transmisión oportuna y con calidad de los reportes regulatorios, donde el objetivo es ubicarse en el 100% en estos dos aspectos, de tal forma que las transmisiones sean exitosas y no se requieran reprocesos que impacten al ente de control. En este sentido, los reportes transmitidos en 2022 fueron 12.236, lo cual supone un crecimiento del 20% frente al año anterior, aumentando a su vez en forma representativa la proporción de reportes oportunos y con calidad, de un 87% en 2021 al 97% en 2022. Para alcanzar este nivel, se fortaleció el gobierno corporativo sobre la calidad de la información incluida en los reportes regulatorios, se automatizaron los reportes que revisten mayor complejidad y se formalizaron los procesos de elaboración, con un mejoramiento continuo sobre los mismos.





### Función de Cumplimiento Normativo

La Función de Cumplimiento Normativo en el año 2022 fomentó la debida y oportuna aplicabilidad de las normas en todos los niveles del Banco, proceso que ha sido liderado por el equipo de Cumplimiento Normativo buscando resaltar el cumplimiento de las normas, manteniendo la independencia, siguiendo los lineamientos de la estrategia corporativa, las políticas de autorregulación, las normas y estándares nacionales e internacionales.

Durante el año 2022 se estructuró e implementó la Función de Cumplimiento Normativo, siendo evaluada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con un resultado positivo. En el mismo año inició la evaluación externa con el apoyo del proveedor de servicios legales “Ustáriz & Abogados” al cumplimiento de las obligaciones aplicables al Banco, estableciéndose respecto de los módulos evaluados al cierre del 2022, un adecuado nivel de cumplimiento con mínimas brechas identificadas, sobre las cuales se definieron planes de acción con fecha de ejecución y cierre en el primer semestre de 2023.

Adicionalmente, se implementó la herramienta tecnológica “Compliance Tech Tool” con el objetivo de sistematizar

el seguimiento y control del cumplimiento normativo del Banco y se ha desarrollado un normograma que mapea las nuevas disposiciones y obligaciones aplicables a la Entidad desde el 1 de enero de 2022, incluyendo también las principales disposiciones emitidas y de las que se derivaron obligaciones en 2021.

Durante el año 2022, se estableció la Política de Cumplimiento Normativo, el proceso asociado al ejercicio de la Función y su Matriz de Riesgos. Producto de la maduración durante el primer año de aplicación, a finales de 2022 se implementaron mejoras y se robusteció la Política y el Procedimiento de Cumplimiento Normativo, así mismo, se estructuró el Comité para esta función (a nivel de la Alta Gerencia).

En línea con lo anterior, la función ha venido apoyando el seguimiento y cumplimiento de compromisos asumidos por el Banco con la Superintendencia Financiera de Colombia, así como las recomendaciones emitidas por esta en diferentes materias, y los planes de trabajo establecidos con la Revisoría Fiscal y la Gerencia Auditoría Interna, evidenciándose una destacable mejora en los niveles de cumplimiento del Banco.

### Unidad de Cumplimiento de SARLAFT / FPADM

El Banco cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM), integrado por etapas, elementos, políticas, procedimientos y metodologías para la identificación, evaluación, control y monitoreo de estos riesgos, así como el conocimiento de los clientes, sus operaciones y los segmentos de mercado atendidos, en cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera y la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF). El sistema es administrado por la Unidad de Cumplimiento, liderada por el Oficial de Cumplimiento, que tiene la responsabilidad de evaluar los mecanismos de prevención y control, a fin de establecer su efectividad y cumplimiento por parte de todos los empleados.

En general, las actividades se desarrollaron teniendo en cuenta las metodologías adoptadas por el Banco, lo cual permitió continuar con la mitigación de los riesgos mediante la aplicación de los controles diseñados para cada uno de los factores de riesgo definidos en la normatividad vigente. De acuerdo con las valoraciones realizadas durante el 2022 con base en las metodologías descritas, el Banco permanece en nivel “moderado” de exposición al riesgo. Durante el período no se presentaron eventos o situaciones que fueran contrarios a la buena reputación del Banco.

El Banco con el fin de consolidar la cultura de prevención, cuenta con un programa institucional de capacitación obligatorio dirigido a sus colaboradores; se presentaron oportunamente los informes y reportes institucionales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), se atendieron

las solicitudes de información presentadas por parte de las autoridades.

El monitoreo de los controles para prevenir estos riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo es efectuado por la Unidad de Cumplimiento SARLAFT, en conjunto con la supervisión de la Administración y la Junta Directiva a través de los informes presentados periódicamente por el Oficial de Cumplimiento; en conjunto con las evaluaciones periódicas por parte de la Gerencia de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal. El Banco en general mantiene una adecuada gestión del riesgo de LAFT/FPADM.



**El Banco con el fin de consolidar la cultura de prevención, cuenta con un programa institucional de capacitación obligatorio dirigido a sus colaboradores.**



### Control sobre la Función de Información Financiera y Contable

Teniendo en cuenta que, el objetivo de la información financiera (Estados Financieros), es proporcionar información oportuna, fiable, comprensible y relevante sobre la situación financiera y el desempeño del Banco para los diferentes grupos de interés como la Administración, Junta Directiva, entes de vigilancia y control y en general para los usuarios que tengan algún interés sobre la información del Banco para la toma de decisiones; durante el año 2022, la Administración mantuvo actualizadas las políticas, controles, los aplicativos, accesos a la información y archivos, utilizados en los procesos contables; así mismo, validó que las transacciones u operaciones fueran veraces y estuvieran adecuadamente calculadas y valoradas, aplicando principios de medición, reconocimiento y revelación definidos en los principios contables de general aceptación en Colombia para entidades financieras.

Los controles (generales y de aplicación) adoptados garantizan la exactitud y validez de la información incorporada en los libros de contabilidad, los cuales son efectivos, tanto en el aplicativo contable como en los sistemas que le proveen información.

Desde la Gerencia de Contabilidad se emiten y presentan a la Alta Gerencia informes periódicos de seguimiento sobre los resultados y composición de los rubros al nivel que la Administración lo requiere, para la toma de decisiones, donde se relacionan los resultados y justificación de las variaciones presentadas, para posterior presentación a la Junta Directiva.

Así mismo, se mantienen actualizadas las políticas conforme a la normatividad vigente para garantizar que se cumplan plenamente con las normas, principios y reglamentos que resulten aplicables con el objetivo de garantizar la correcta aplicación y reflejo adecuado de las transacciones realizadas.

### Canal de Denuncias - Línea Ética

El Banco cuenta con un mecanismo de denuncias o Línea Ética, para poder identificar posibles situaciones o actos indebidos cometidos por empleados o terceros que pretendan afectarlo; al respecto se cuenta con los siguientes elementos:

- Política de Línea Ética y canal de comunicación a través de correo electrónico o link de acceso administrado por el proveedor externo “e-consulting”; el cual es privado y confidencial.
- Capacitaciones dictadas por Seguridad Bancaria a todos los empleados.
- Se llevan a cabo reuniones periódicas trimestrales, en donde se presentan reportes e información emitida por el proveedor.
- Para el año 2022, se presentaron 39 comunicaciones a través de la línea ética y dos casos los cuales ya fueron cerrados.

En caso de que se advierta o se sospeche sobre la ocurrencia de una infracción, las denuncias se realizan mediante la Línea Ética del Banco - 018000127744 o al buzón del Correo Electrónico - credifinanciera@lineatransparencia.com.





## B. GESTIÓN DE RIESGOS:

El Banco a través de la Vicepresidencia de Riesgos y el Comité de Riesgos analiza, evalúa y trata los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la operación del Banco. Acorde con la evolución de la administración de riesgo operacional, se han identificado amenazas potenciales, las cuales tienen origen en diferentes factores a nivel interno y externo.

El Banco realiza su gestión de riesgos dentro del marco de la reglamentación local para lo cual tiene implementados los sistemas de administración de riesgos, los cuales se encuentran alineados con su misión y planes estratégicos con los que se busca identificar, evaluar, medir y monitorear los diferentes riesgos: Crédito, Operacional, Mercado y Liquidez, en cumplimiento de la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El marco general de actuación y las políticas aplicables han sido aprobados por la Junta Directiva, mediante las cuales se ha realizado la adecuada gestión y administración, con la debida ejecución por parte de las áreas responsables, lo que ha permitido dar un seguimiento constante a los resultados, retroalimentar la ejecución y las políticas del Banco.



Dentro de la estructura de gobierno corporativo y con el fin de mantener informada a la Administración del seguimiento de los riesgos, el Banco se apoya en el Comité de Riesgos, el cual sesiona mensualmente con el objetivo principal de revisar, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de crédito (SARC), mercado (SARM), liquidez (SARL) y operacional (SARO).

Por otro lado, el Banco administra los riesgos asociados al lavado de activos y la financiación del terrorismo, cumpliendo con la normativa establecida por la Superintendencia Financiera, así mismo realiza a través de la Jefatura de Seguridad Bancaria, la gestión de los riesgos inherentes a los procesos de fraude y seguridad de la información.

De manera particular y como parte de su responsabilidad, cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos ha apoyado la gestión del Banco, con el desarrollo de las siguientes acciones:

**SARC:** Se cuenta con un sistema de administración de riesgo de crédito mediante el cual se ejecuta el control del portafolio de cartera de crédito, principal activo de la estructura del estado de situación financiera del Banco, para lo cual se han implementado políticas y procedimientos, apoyados de una infraestructura tecnológica robusta, una estructura organizacional en cabeza de la Vicepresidencia de Riesgos y del uso de modelos para la originación y para la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones (modelos de referencia SFC).

Adicionalmente, se cuenta con procesos para la identificación, medición y control del riesgo de crédito, los cuales se encuentran distribuidos a través de las diferentes etapas del ciclo a saber: otorgamiento, seguimiento, control y recuperación.

**SARM:** Para la adecuada gestión del riesgo de mercado se han diseñado acciones de seguimiento y control alineadas a la estrategia y búsqueda de mitigación de riesgos generados por las variaciones de los mercados y que afectan los instrumentos que se administran en el portafolio de inversiones.

Adicionalmente, se realiza monitoreo a límites y alertas, las cuales tienen una medición diaria, resultados que son informados a la Administración con la misma periodicidad, así como al Comité de Riesgos y Junta Directiva de manera mensual o antes cuando así sea requerido.

**SARL:** El Banco cuenta con una gestión del riesgo de liquidez, la cual está enmarcada dentro del plan de aseguramiento para el adecuado y oportuno cumplimiento de los flujos de caja esperados e inesperados, actuales o futuros, de las obligaciones contractuales a su cargo sin afectar el curso diario de las operaciones o su condición financiera.

El Banco tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia Financiera,

el cual mediante políticas, procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno le permite identificar, medir, controlar y monitorear de manera eficaz el riesgo de liquidez, a fin de adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación de este riesgo, en el desarrollo de las operaciones autorizadas tanto para las posiciones del libro bancario como del libro de tesorería.

Para la medición de exposición al riesgo se utiliza el modelo estándar definido por la Superintendencia Financiera, en el Anexo 1 del Capítulo VI de la circular en mención. Las mediciones semanales y mensuales del Indicador de Riesgo de liquidez (IRL) y la Razón del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRLr), para las bandas de 7 y 30 días se mantuvieron positivas en lo corrido del año 2022, sin generar una exposición significativa al riesgo de liquidez.

**SARO:** El Sistema de Administración de Riesgo Operacional, en pro de dar cumplimiento a la normativa vigente, mediante la gestión oportuna sobre los riesgos operacionales inherentes al desarrollo del ejercicio del Banco realiza una gestión continua sobre los riesgos inherentes a los que está expuesta. Esta gestión está enmarcada en los elementos definidos en cada una de las

etapas del SARO (identificación, medición, control y monitoreo).

Las principales actividades en la gestión de riesgos operacionales son:

- Actualización de la documentación vinculada a los procesos de Gestión del Riesgo Operacional y de Continuidad del Negocio.
- Identificación y medición de riesgos y controles en las matrices de riesgos.
- Gestión de eventos de riesgos, así como la definición de acciones mitigantes.
- Actualización de la estrategia de continuidad de negocio.
- Procesos de capacitación y sensibilización en materia de riesgos.

Como resultado de esta gestión se define un perfil de riesgos, el cual es informado y monitoreado periódicamente por la alta gerencia, garantizando que se encuentra dentro de los límites aprobados por la Junta Directiva. Bajo la metodología del SARO, el Banco al cierre de 2022 cuenta con los siguientes riesgos:

Nivel de riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
Extremo	10	0
Alto	84	3
Medio	202	103
Bajo	277	439
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>573</b>

En relación con la Continuidad de Negocio del Banco, durante el año 2022 fue actualizada su estrategia, la cual se encuentra documentada en el Manual de Gestión de Continuidad del Negocio; se actualizaron los Análisis de Impacto al Negocio - BIA, se trabajó en la identificación de los procesos críticos del Banco, definición de alternativas de recuperación, documentación de planes de recuperación y actualización de los requerimientos mínimos a nivel de servicios TI y físicos. Así mismo, desde el año 2021 el área de Infraestructura Tecnológica lideró la implementación al 100% de los procesos del Plan de Recuperación de Desastres (DRP por sus siglas en inglés) y para el 2022 se consolidaron los servicios en un solo operador (Huawei).

**SIAR:** Las disposiciones de la Circular Externa 018 del 22 de septiembre de 2021 están en proceso de implementación conforme al Plan Interno definido por el Banco cuyos avances trimestrales se han reportado a la Superintendencia Financiera durante el año 2022 y para el caso del último trimestre su reporte se efectuó en enero 2023.

Dichos avances se han enfocado en los componentes que se deben implementar de acuerdo con la norma, la estrategia y al apetito de riesgos del Banco; es así como se han identificado cambios o impactos en los diferentes tipos de riesgos, se diseñó el MAR (Marco de Apetito en Riesgo) y el DAR (Declaración de Apetito al Riesgo) aprobados por la Junta Directiva en noviembre de 2022 iniciando con el respectivo monitoreo en el año 2023.

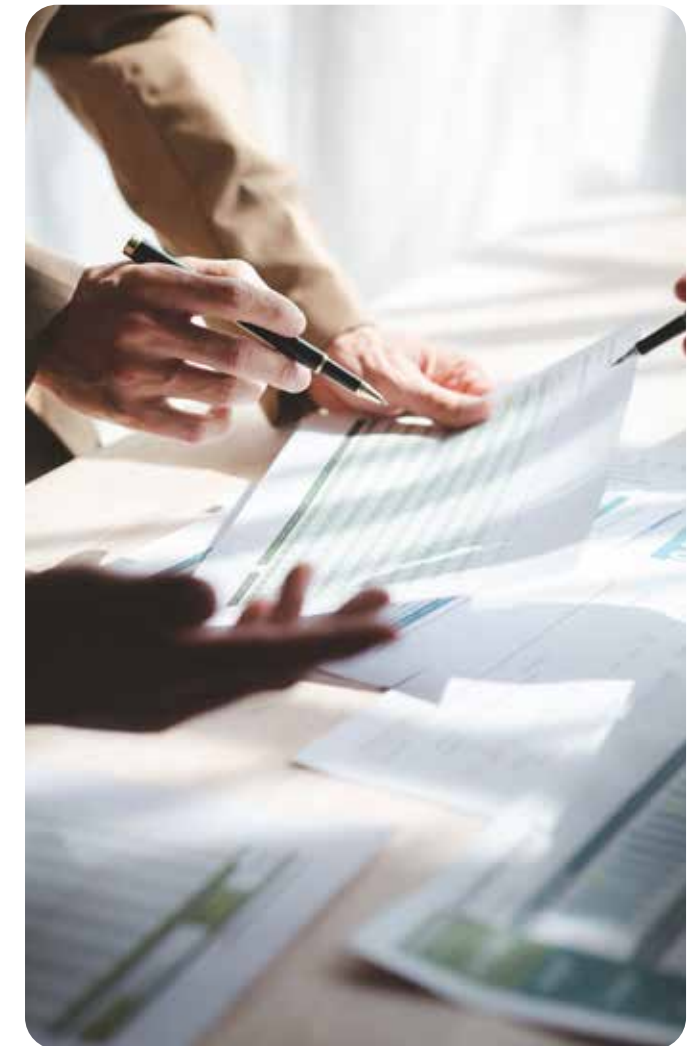
Otras actividades macro como la Infraestructura Tecnológica y Sistemas de Información, así como otros componentes referentes al manual SIAR y su documentación ya iniciaron y se encuentran en curso con el apoyo de las diferentes áreas involucradas del Banco.

### C. ACTIVIDADES DE CONTROL

En este componente del Sistema de Control Interno del Banco, se relacionan las revisiones de alto nivel con las que se cuenta, partiendo de la operación de varios Comités que sirven de apoyo a la Junta Directiva y la Alta Gerencia en su proceso de análisis y monitoreo de los riesgos, operaciones, estrategias y metas que busca alcanzar el logro de sus objetivos. Los principales Comités se detallan a continuación:

#### Comité de Auditoría

El Banco cuenta con un Comité de Auditoría, designado por la Junta Directiva y conformado por dos miembros independientes y uno patrimonial de la Junta y con la asistencia permanente del Presidente de la Entidad y el Gerente de Auditoría Interna, así como del Revisor Fiscal que es invitado en la mayoría de las sesiones junto con empleados de la Alta Gerencia que se considere pertinente su presencia.





A continuación, se relaciona la composición del Comité de Auditoría durante el año 2022:

Nombre del miembro	Calidad del Miembro
Darío Fernando Gutiérrez	Independiente - Presidente del Comité
Edgar Elías Muñoz	Independiente
Alberto Hernández	Representante Patrimonial

Este Comité tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por los entes de control y vigilancia, así como de monitorear los procesos internos de control y el trabajo que lleva a cabo La Gerencia de Auditoría Interna.

Durante el año 2022, se realizaron nueve (9) sesiones, en donde el Comité de Auditoría analizó e impartió directrices relacionadas entre otros temas, con requerimientos y cierre de la orden administrativa interpuesta por la Superintendencia Financiera en el año 2021, seguimiento a los hallazgos de auditoría producto de los informes generados por el Revisor Fiscal y la Gerencia de Auditoría interna, seguimiento al presupuesto y plan de Auditoría Interna, informes presentados por el Gerente de Auditoría Interna sobre procesos del Sistema de Control Interno, evaluación de modelos de riesgo, así como temas requeridos por diversas normas relacionadas principalmente con exposición a los perfiles de riesgos del Banco, función de cumplimiento normativo, Independencia y conflictos de intereses del equipo de Auditoría Interna y de los miembros del Comité, metodología de Auditoría Interna, entre otros.

El Comité de Auditoría y la Gerencia de Auditoría Interna buscan respaldar desde su independencia la gestión de la Junta Directiva y la Administración, en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Comité de Riesgos**

Dentro de la estructura de gobierno corporativo y con el fin de mantener

informada a la administración del seguimiento de los riesgos, la Alta Dirección se apoya en el Comité de Riesgos, el cual sesiona mensualmente. Durante la vigencia 2022, se realizaron 12 sesiones, cuyo objetivo principal fue el de revisar, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de crédito (SARC), de mercado (SARM), de liquidez (SARL) y operacional (SARO) y para lo cual se presentaron posteriormente las principales disposiciones y solicitud de aprobaciones a la Junta Directiva del Banco.

**El Comité de Auditoría y la Gerencia de Auditoría Interna buscan respaldar desde su independencia la gestión de la Junta Directiva y la Administración, en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales.**

**Comité de Gobierno Corporativo**

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, el Comité sesionó el día 29 de noviembre de 2022, tratando asuntos relevantes como:

- Reforma Integral del Código de Gobierno Corporativo
- Actualización del Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
- Actualización del Reglamento de la Junta Directiva

- Actualización de la Política de Cumplimiento Normativo.
- Informe de Evaluación de Cumplimiento en materia de Gobierno Corporativo emitido por la Firma Ustáriz Estudio Jurídico

Como resultado de la sesión, el Comité solicitó que las propuestas de actualización y ajuste de los documentos de gobierno mencionados anteriormente fueran sometidas en los mismos términos a la Junta Directiva del Banco, órgano de la administración que aprobó su implementación.

De igual manera, el Comité conoció los resultados de la evaluación realizada por el tercero “Ustáriz & Abogados” en materia de cumplimiento de Gobierno Corporativo, así como de la adopción de los planes de acción para cerrar las brechas identificadas.

Como conclusión de la gestión adelantada en la vigencia 2022, se destaca la reforma integral al Código de Gobierno Corporativo y la adopción e implementación de otras mejores prácticas de Gobierno contenidas en la Guía de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo – Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Comité de Ética**

El Comité de Ética está conformado por el Director de Seguridad Bancaria, el Secretario General y el Gerente de Gestión del Talento, quienes se reúnen por lo menos una vez cada trimestre o cuando se considera necesario, con el fin de evaluar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta del Banco y determinar aquellos aspectos que por su relevancia se deben recomendar a la Junta Directiva respecto a nuevas disposiciones, adecuación de las existentes y/o eliminación de aspectos innecesarios o ineficaces, así como de las mejores prácticas del mercado.



Durante el  
**2022**

**Se destaca la reforma integral al Código de Gobierno Corporativo y la adopción e implementación de otras mejores prácticas de Gobierno**



### Comité de Activos y Pasivos (ALCO)

El Comité de Activos y Pasivos “ALCO” es el responsable de la gestión estructural de los activos, pasivos y posiciones fuera de balance del Banco, la estimación y control del grado de exposición de los principales riesgos de mercado, así como del cumplimiento de normas emitidas por la Superintendencia Financiera y políticas internas. El Comité está conformado por el Presidente del Banco, el Vicepresidente Financiero, el Vicepresidente de Riesgos y el Director de Tesorería.

Se reúne de manera regular, al menos dos veces en el mes, en sesiones donde se hace seguimiento y control a la gestión de activos y pasivos al igual que a los niveles de riesgos a los que se está expuesto en el desarrollo de la actividad financiera.

Dentro de las principales funciones del Comité ALCO, está ejercer una gestión eficiente de los activos, pasivos y liquidez, incluyendo una permanente y adecuada medición y evaluación de la composición de las posiciones de estos para mitigar posibles riesgos. Adicionalmente, adelanta una revisión y se establecen las tasas de interés activas y pasivas que manejará el Banco con sus clientes, asegurando el nivel adecuado del calce entre activos y pasivos de

la Entidad como apoyo a la correcta gestión del margen.

Asimismo, apoya y asesora a la Junta Directiva y a la Presidencia del Banco, en la definición de políticas y estrategias de mejoramiento sobre los diversos procesos de administración de tasas, posición de activos y pasivos, riesgos de mercado y liquidez, para su revisión y control periódico, haciendo seguimiento de las variables económicas y monetarias, a nivel local y global, velando por el cumplimiento de las políticas y/o límites de riesgo establecidas.

### Comité de Servicio Atención al Cliente - SAC

El Banco dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009, comprometida en garantizar los derechos del consumidor y con el fin de mejorar la experiencia del servicio ofrecido, tiene definido como mecanismo de seguimiento mensual el Comité de Servicio al Cliente -SAC.

En este espacio se realiza el proceso de validación y aseguramiento de las normas internas y externas relacionadas con

la protección al consumidor financiero. Los miembros asistentes al comité son: Vicepresidente Comercial, Vicepresidente de Tecnología, Vicepresidente de Operaciones, Secretaria General, Gerente de Gestión Estratégica, Director de Servicio al Cliente, Director de Seguridad Bancaria SARO y Coordinador SAC. Durante el 2022, se presentaron en este Comité, los resultados derivados de la identificación, medición, control y monitoreo de políticas, procedimientos y temas normativos a ejecutar; así como el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos (en adelante PQR's) presentadas por el consumidor financiero por medio de los canales de atención. A continuación, un resumen de los aspectos relevantes tratados en el Comité SAC, durante el año 2022:

- Se identificó como mayor canal de uso de nuestros clientes, la línea de atención telefónica, con una participación del 49%. Dado el impacto sobre la atención al Consumidor Financiero, se trabaja permanentemente para brindar un nivel de atención superior al 90%.
- Así mismo, en lo que a PQR's hace referencia, la oportunidad de gestión de los requerimientos durante el 2022 se sostuvo por encima del 98,9%, superando la meta establecida.
- Se trabajó de manera permanente con los Entes de Control, para garantizar el cumplimiento de las normas que fueron puestas a disposición del Banco, así como la implementación del Smart Supervisión, como gestión de control en lo que se deriva de las PQR's recibidas en los momentos definidos por la herramienta.

### Comité de Operaciones

El Comité de Operaciones sesionó mensualmente durante el año 2022, con el objetivo de monitorear y controlar la operación y el soporte del Back Office para los productos del Banco. Con el fin de dar alcance

a su objetivo, este Comité está conformado por el Presidente, Vicepresidente de Riesgos, el Oficial de Cumplimiento y el Vicepresidente de Operaciones.

Entre los principales aspectos sobre los cuales el Comité realizó seguimiento en el 2022, se observan:

- Incorporación de las primeras cuotas en Libranzas.
- Comportamiento del proceso de aplicación de recaudos para los diferentes productos.
- Operación de los procesos de aprobación de créditos, comportamiento de indicadores.
- Administración documental de créditos.
- Comportamiento de las captaciones en CDT's.
- Administración del ATL como mecanismo de apoyo eventual a partir de garantías vigentes.
- Cumplimiento en el envío de reportes a entes de control.
- Cobertura de asegurabilidad sobre todos los productos para la póliza Grupo Vida.
- Dinámica de recobro de Seguros sobre casos de fallecidos.

Durante el año 2022 se obtuvieron resultados positivos en la gestión de los principales indicadores operativos, como resultado de las estrategias aplicadas, enfocadas en áreas como:

- Puesta al cobro primeras cuotas en libranzas.
- Fábrica de crédito.
- Seguros.



### Seguimiento al SARLAFT

Durante la vigencia 2022 el Oficial de Cumplimiento presentó trimestralmente a los miembros de la Junta Directiva del Banco un informe con los resultados de la gestión desarrollada, grado de cumplimiento del envío de los reportes regulatorios, evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos para la administración del SARLAFT, resultados de los correctivos ordenados por la Junta Directiva y los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y la UIAF.

Adicionalmente, se han actualizado manuales, instructivos y metodologías de segmentación, así mismo se han fortalecido los controles en relación con la identificación de los clientes y validación de operaciones sospechosas con el fin de fortalecer la estructura de control interno frente al riesgo de LA/FT.



### Actividades de control TI

En relación con los controles generales que rigen las aplicaciones de sistemas y que ayudan a asegurar su continuidad y operación adecuada, el Banco cuenta con la Vicepresidencia de Tecnología, encargada de planificar, desarrollar, controlar, gestionar y asegurar, los requerimientos asociados a soluciones informáticas y tecnológicas conforme a las necesidades de la operación del negocio y los proyectos del Banco, teniendo en cuenta la administración de la infraestructura tecnológica, el aseguramiento de la información, la gestión del desarrollo y mantenimiento de los productos de software del negocio, bajo lineamientos de arquitectura y con procesos de aseguramiento acordes a la calidad del software requerido; todo bajo una gestión continua del gasto e inversión, para lo cual cuenta con las siguientes áreas:

- **Dirección de Soporte:** encargada de proveer un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y/o canalizan necesidades relativas al suministro de activos de tecnología, uso de recursos y servicios de las plataformas tecnológicas, garantizando oportunidad y calidad en la atención.
- **Dirección de Infraestructura:** encargada de la administración de la infraestructura tecnológica del Banco; servidores, canales de comunicación, seguridad perimetral, políticas de backup y manejo del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP por sus siglas en inglés).

- **Dirección de proyectos:** encargada de asegurar la ejecución óptima y exitosa de los proyectos a cargo de los miembros de su dirección, mediante la definición y mantenimiento de los estándares, metodologías y técnicas establecidas en el área.
- **Dirección de arquitectura:** encargada de definir lineamientos de tecnología en la implementación de nuevas soluciones de negocio y mejoras de las actuales, que atiendan las necesidades y/o problemáticas del Banco por medio de una visión estratégica, aplicando buenas prácticas de arquitectura de soluciones empresariales como de software, principalmente digitales.
- **Dirección de desarrollo:** encargada de la construcción del software en algunos casos con recursos del Banco y en otros a través de terceros.
- **Jefatura de Seguridad Informática:** garantiza el cumplimiento de la normatividad, políticas y procedimientos de seguridad de la información garantizando niveles de seguridad perimetral y de los sistemas de información. Adicionalmente, mantiene el control sobre la gestión de accesos a los sistemas de información.
- **Jefatura de Calidad:** encargada de realizar y asegurar la calidad de los desarrollos de software en ambientes de pruebas previos a su implementación productiva.

El Banco cuenta con controles de aplicación, enfocados en el acceso a través de autenticación de usuarios, roles y perfiles, los cuales son administrados por la Jefatura de Seguridad Informática, bajo las definiciones de seguridad de la información desde la Vicepresidencia de Riesgos y certificados por parte de los líderes de las áreas usuarias anualmente.

Adicionalmente, existe un procedimiento de control de cambios para llevar los ambientes productivos a cualquier mejora o ajuste bien sea en software, datos o infraestructura, de esta manera se minimiza la posibilidad de introducir errores en ambientes productivos.

A nivel de controles de seguridad física a centros de procesamientos de datos, el Banco tiene tercerizado el servicio de Datacenter en modalidad de IaaS, este centro de datos cuenta con certificaciones internacionales TIER III, las cuales garantizan que cumplen con controles y estándares a nivel de controles de acceso físicos a las instalaciones, sistemas de circuitos cerrados de televisión, anillos de seguridad para ingreso a las instalaciones y solo personal autorizado y con previa solicitud puede ingresar a estos centros de procesamiento. El aplicativo core de negocio (SIF), se encuentra contratado con un tercero el cual cuenta con sus centros de procesamiento certificados, principal y contingente, a los cuales también se ingresa solo bajo autorización previa.



### Seguridad física del Banco

Dentro de la gestión de seguridad, la Gerencia Administrativa y la Dirección de Seguridad Bancaria han adelantado tareas enfocadas en mantener y fortalecer los esquemas del Banco respecto de esta área, entre las que se resaltan:

- A partir de agosto 2022 se inició diagnóstico y levantamiento de información; correspondiente al sistema de alarma en las oficinas y circuito cerrado de televisión (CCTV).
- Alineados al diagnóstico realizado, se solicitó un presupuesto para mejorar las condiciones de seguridad electrónica (alarmas, CCTV); este presupuesto fue aprobado y será ejecutado durante el transcurso del año 2023.
- Desde noviembre de 2022 se ejecutan de forma mensual pruebas a los botones de pánico en todas las oficinas.
- En noviembre 2022 se integraron todas las alarmas en un único aplicativo (alarm.com), para mantener un mayor control sobre las diferentes solicitudes.
- Desde octubre de 2022, se realiza seguimiento a los dispositivos de grabación.

### Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La Dirección de Seguridad Bancaria en conjunto con el Oficial de Seguridad de la Información (CISO), adelantaron las siguientes tareas en busca de ajustar y fortalecer el esquema de prevención y seguridad de la información, así como de ciberseguridad:

- Revisión y actualización de las políticas.
- Control trimestral del proceso de vulnerabilidades para los activos del Banco.

- Control de incidentes de seguridad de la Información.
- Gestión y control de reputación de marca de acuerdo con las alertas generadas desde el SOC y las detectadas desde el banco.
- Generación de informes trimestrales de la disponibilidad de los canales enviados a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Implementación del proceso de etiquetamiento de la información.
- Pruebas phishing enviadas a los empleados del Banco.

Las políticas de seguridad de la información y las políticas de apoyo contemplan controles para los temas de seguridad de la información y ciberseguridad, estos son implementados por diferentes áreas del Banco; para la vigencia 2022 se tiene un cumplimiento del 89.06%, con un total de 352 controles efectivos y se continúa trabajando para alcanzar un cumplimiento del 100%.

Por otro lado, los contratos suscritos con proveedores y empleados cuentan con cláusulas de confidencialidad y mecanismos de ejecución en caso de incumplimiento. En ese sentido, es a través del ejercicio de dichos mecanismos de ejecución en el evento de incumplimiento que el Banco asegura el cumplimiento de lo pactado. A la fecha no se tiene conocimiento de ningún evento de incumplimiento.



### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Información

El Banco cuenta con un área responsable del gobierno de seguridad de la información compuesta por un Oficial, un Coordinador y un Profesional de Seguridad de la Información.

Mensualmente se presentan al Comité de Riesgos y Junta Directiva los reportes de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, donde se informan temas relevantes concernientes a las labores realizadas y reportes a entes de control.

Existen mecanismos físicos y digitales para la recolección de información en los diferentes procesos del Banco, tales como:

- En los procesos de vinculación de crédito de consumo y libranza, existen procesos digitales los cuales se integran con plataformas tecnológicas para garantizar los flujos de información con los diferentes sistemas.
- En las cuentas de ahorros y CDT, se manejan diferentes documentos en físico, sobre los cuales se tienen procedimientos de custodia.

- Se cuenta con una zona virtual para el manejo de crédito de consumo.
- El producto de CDT se encuentra en transición de un esquema físico a uno digital.

En lo referente a las políticas de almacenamiento de la información y sus copias de seguridad, el Banco cuenta con documentos internos que contienen información relacionada con copias de seguridad, según la criticidad de cada activo de información; adicionalmente se contemplan las pruebas de restauración que se realizan al respecto.

En el año 2022 se realizó un proceso de etiquetamiento automático de la información en los FileServer y OneDrive, donde se etiquetaron en el OneDrive: 497 archivos como “Confidencial”, 274.452 archivos de “Uso Interno” y 42.079 archivos como “Públicos”, en File Server se etiquetaron 1.002.178 archivos; etiquetamientos que fueron informados en Comité de Riesgos y Junta Directiva del Banco, adicionalmente notificados a la Superintendencia Financiera de Colombia quien dio cierre al requerimiento normativo con radicado 2021166594-014-000.







Se cuenta con una Dirección del DataWarehouse, en adelante “DWH”, que hace parte del proceso de Gestión de Gobierno de Datos, como mecanismo de recopilación el DWH toma automáticamente información de las fuentes, mediante conexiones directas a bases de datos, archivos de texto, CSV o Excel (dispuestos en un servidor de archivos) y el procesamiento se realiza mediante un proceso ETL (Extracción-Transformación-Carga) utilizando la herramienta MS SSIS (SQL server Integration Services-MicroSoft) y almacenando la información en una base de datos SQL Server (MicroSoft).

Desde el DWH se emite información diaria de cierres de cartera, recaudos, originación, clientes y campañas comerciales. Estos datos son utilizados por las áreas del Banco para consolidar reportes internos y/o propios y generar información que apoye los diferentes procesos internos.

Los procesos de cargue y procesamiento de información (ETL) en el DWH se encuentran programados (Jobs) en el servidor correspondiente, estos procesos envían mensajes vía correo electrónico informando sobre el estado y ejecución de cada uno. Estos programas tienen controles internos para verificar la disponibilidad de las fuentes y por tanto ejecutarse una vez se tengan disponibles. En línea con ello, el área de Soporte TI (Operadores TI) están capacitados para verificar diariamente la ejecución de las tareas programas e informar en caso de presentarse alguna novedad asociada.

### Comunicación

En el año 2022, la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo gestionó el proceso de comunicación interna con sus colaboradores, a través del Correo electrónico de comunicaciones; Correo electrónico de bienestar; Correo electrónico Entérate; Intranet Corporativa; Inducción corporativa; Reunión virtual “Conectados con nuestro Presidente”; entre otros. En el

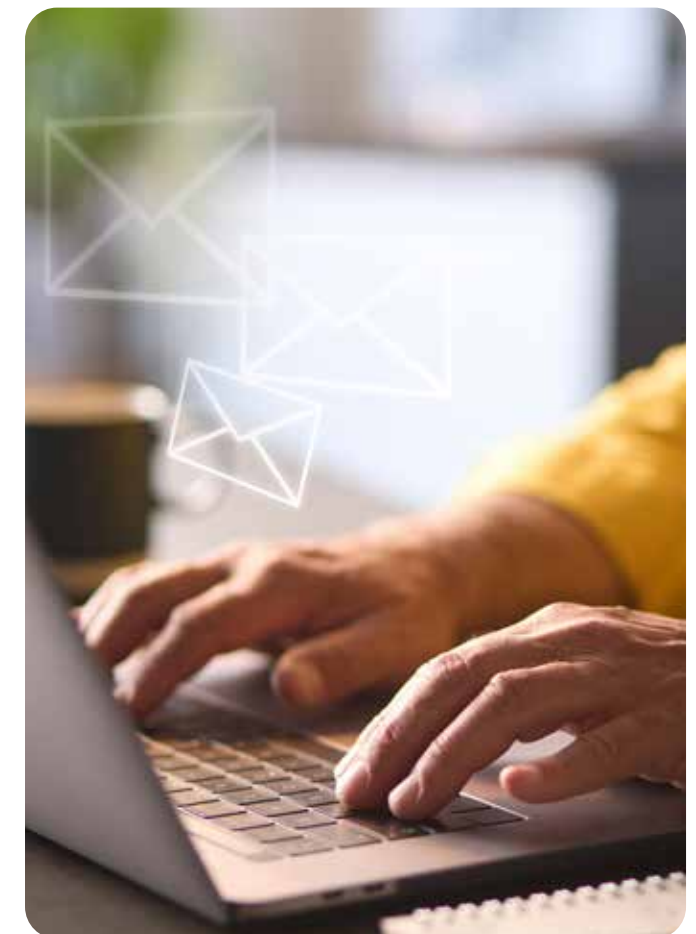
Banco, la comunicación interna es el eje transversal para sensibilizar y dar a conocer a todos sus colaboradores aspectos como: información institucional general, cifras de negocio, políticas, temas normativos, visión estratégica, entre otros. Así mismo, los espacios y canales de comunicación interna permitieron fortalecer la cultura del Banco, promoviendo el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y de las metas planteadas.

En este mismo año, se construyó la política integral de comunicaciones para dar respuesta a la consultoría realizada por la firma “Ustariz & Abogados”, dicha política fue aprobada por la Junta Directiva del Banco en el mes de noviembre de 2022 y contempla la gestión de la comunicación en el Sistema de Control Interno, gestión de la comunicación externa y relacionamiento con medios, gestión de pauta en medios de comunicación tradicionales (ATL), gestión de otros medios (material impreso y promocional), gestión de eventos y activaciones de marca (BTL), gestión de medios digitales y redes sociales, gestión de comunicaciones masivas y gestión de la identidad de marca.

Por otro lado, la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo lideró durante el año 2022:

- El relacionamiento con medios de comunicación a nivel nacional y regional para fortalecer la reputación corporativa ante los distintos grupos de interés.
- La administración de la página web, actualización de contenidos y look & feel solicitados por las distintas áreas responsables del Banco.
- La administración de contenidos de las cuentas oficiales en redes sociales y la gestión de comentarios de los seguidores.
- Implementación de la estrategia de marketing digital en las distintas plataformas y redes sociales.

- La gestión de pauta en medios tradicionales (radio, prensa) de acuerdo con la estrategia de negocio y de posicionamiento de marca.
- La coordinación de la convención de ventas y los distintos eventos que se realizaron como parte de la estrategia de negocio y de posicionamiento de marca.



**La Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo lideró la estrategia de posicionamiento de marca y de atracción de nuevos clientes.**



## MONITOREO y EVALUACIONES INDEPENDIENTES

### Gerencia de Auditoría Interna y Comité de Auditoría

La Gerencia de Auditoría Interna realizó validaciones, en las que verificó el cumplimiento de manuales y procedimientos establecidos por el Banco, la normatividad emitida, particularmente la generada por parte de la Superintendencia Financiera, así como lo requerido y aprobado por la Junta Directiva.

Los criterios establecidos por la Gerencia de Auditoría Interna para la evaluación del SCI del Banco, se enmarcaron en la regulación vigente, el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, las políticas establecidas por la Junta Directiva y las mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

Como tercera línea de defensa, las actividades desarrolladas por la Gerencia de Auditoría Interna se adelantaron en cumplimiento del Plan de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría y la atención de solicitudes de Entes de Control como la Superintendencia Financiera, las cuales fueron ejecutadas de manera independiente y objetiva.

Producto del seguimiento que la Gerencia de Auditoría Interna adelantó con las diferentes áreas del Banco frente a los planes de mejoramiento entregados por los líderes de los diferentes procesos auditados tanto para las comunicaciones emitidas durante el año 2022 así como las que se encontraban pendientes de vigencias anteriores, presentadas trimestralmente al Comité de Auditoría, permitió alcanzar una evolución en la atención de 449 hallazgos cerrados durante el año 2022, quedando al cierre del año 91 hallazgos “En tiempo” equivalentes al 61% del total, 11 en estado “Sin control o sin respuesta” y 46 en estado “Incumplido”; los cuales son de seguimiento permanente.

Las actividades ejecutadas por parte de la Gerencia de Auditoría Interna consideraron la aplicación de un enfoque de trabajo basado en riesgos y cumplimiento normativo, de acuerdo con los elementos de control definidos en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título I, Capítulo IV, así como las definidas para el Banco en otras instancias.

Por su parte, el Comité de Auditoría, conforme lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la SFC y la Ley 964 de 2005 (Artículo 45 Parágrafo 4º) sesiona por estatutos al menos trimestralmente, aunque de considerarlo necesario se podrá realizar con una frecuencia mayor, sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas firmadas por el Presidente y el Secretario del Comité.

El Comité cuenta con la presentación de informes por parte de la Revisoría Fiscal, Gerencia de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo y la Vicepresidencia de Riesgos, así como también cuenta con informes por parte de los miembros de la Alta Gerencia, cuando se considere necesario para el cumplimiento de sus funciones.

En cuanto al funcionamiento de los Sistemas de Administración de Riesgos del Banco, el Comité de Auditoría adelantó la supervisión al cumplimiento de los mismos, frente a la información que se llevó al Comité por parte de la Revisoría Fiscal y la Gerencia de Auditoría Interna quienes presentaron sus informes pertinentes a las evaluaciones independientes que adelantaron sin reportar debilidades significativas en ninguno de ellos, por parte la Vicepresidencia de Riesgos que realizó la presentación semestral del perfil de riesgos del Banco, en donde se observó un cumplimiento satisfactorio de los mismos así como el reporte mensual tanto a través del Comité de riesgos como de la Junta Directiva y finalmente del área de cumplimiento normativo que le informó al Comité para su conocimiento y supervisión frente al acatamiento efectivo del Banco frente a su marco regulatorio inmediato.

### Función de Cumplimiento Normativo

El equipo de Cumplimiento Normativo con el apoyo del estudio jurídico de “Ustáriz & Abogados”, adelantó la evaluación del cumplimiento integral de las obligaciones regulatorias aplicables al Banco. Producto de dicha evaluación en el transcurso del año 2022, se evaluaron los siguientes ejes temáticos y/o módulos:

- Gobierno Corporativo.
- Sistema de Control Interno -SIC.
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
- Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT.
- Sistema de Administración de Riesgo de Crédito -SARC.
- Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - SARL.

Como resultado del monitoreo realizado por el área de Función de Cumplimiento al cierre del año 2022 se registraron 137 compromisos asumidos con la Superintendencia Financiera derivados de planes de trabajo, recomendaciones u oportunidades de mejora de los cuales el 74% se atendió en el término establecido por el Supervisor y el 26% están en término y se atenderán de conformidad con la fecha establecida por el Supervisor.

Respecto a informes emitidos por la Revisoría Fiscal del Banco, se ha realizado seguimiento a los hallazgos y se comunicaron los avances a la Alta Gerencia del Banco, conforme con los planes de trabajo establecidos el 72% de los mismos se han cerrado de manera satisfactoria, el 28% restante se proyecta concluir a más tardar en agosto de 2023.

En el transcurso del año 2022 se cerraron 449 hallazgos formulados por la Auditoría Interna del Banco, resultado de la gestión adelantada por las áreas responsables y el acompañamiento y seguimiento desplegado desde la Función de Cumplimiento Normativo y el equipo de Auditoría Interna.

### Monitoreo al desempeño financiero y contable

Con relación al Sistema de Control Interno Contable del Banco, durante el año 2022 se presentaron mensualmente los resultados y análisis de las variaciones reflejados en los Estados Financieros a la Alta Gerencia y por su intermedio a la Junta Directiva, sobre lo cual no se ha generado por este órgano solicitudes y/o comentarios de aspectos relevantes asociados a las políticas contables, presentación y/o revelación de estos.

### Revisoría Fiscal

Por otra parte, la Revisoría Fiscal ha efectuado permanente seguimiento a los hallazgos y recomendaciones realizadas en desarrollo de sus pruebas, validando los planes de acción adoptados en el Banco con el fin de mitigar los riesgos evidenciados, así mismo, mantiene comunicación permanente con la Alta Gerencia con el fin de advertir cualquier situación que llame su atención o requiera seguimiento.





## 09 INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA Y COMITÉ DE AUDITORÍA

### GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Como se mencionó anteriormente, la Gerencia de Auditoría Interna desarrolló su trabajo en línea con lo definido en el plan de auditoría aprobado el Comité de Auditoría para el año 2022 y en cumplimiento con lo establecido en el numeral 6.1.4.2.2.5 de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014), Parte I, Título I, Capítulo IV emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los criterios establecidos por la Gerencia de Auditoría Interna para la evaluación del SCI del Banco se enmarcaron en la regulación actual, el marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna, las políticas establecidas por la Junta Directiva, y las mejores prácticas y procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

En el desarrollo del trabajo de la Gerencia de Auditoría Interna se ajustó la prioridad de ejecución del plan de auditoría y se notificó el avance de este al Comité de Auditoría, como una extensión de la Junta Directiva, en cada una de las reuniones.

Durante la vigencia 2022, la Gerencia de Auditoría Interna evaluó diferentes procesos y áreas del Banco, entre las que se resaltan el PETI (Plan Estratégico de Tecnología), manejo y actualización PCN (Plan de Continuidad del Negocio), SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT), SAC (Sistema de Atención al Cliente), Reportes Regulatorios a la SFC, implementación de la Ley 2157 - Borrón y Cuenta Nueva, definición y evaluación de proveedores y terceros críticos, revisión a Estados Financieros en fechas interinas y de fin de ejercicio, evaluación a controles generales a nivel de tecnología

**Durante el 2022, la Gerencia de Auditoría Interna evaluó diferentes procesos y áreas del Banco.**

(ITGCS por sus siglas en inglés), visitas a oficinas de captación a nivel nacional en aspectos tecnológicos, administrativos y operativos, entre otros procesos. Adicionalmente, se realizó acompañamiento al Banco, en temas relacionados con evaluaciones solicitadas por la Presidencia de la Entidad en temas como la evaluación del tercero “Ustariz & Abogados” por el cumplimiento normativo, visitas a proveedores externos de servicios de tecnología y Call Center, simulacro de Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL) con Banco de la República, desarrollos de nuevos productos para el Banco, entre otros temas.

De las auditorías efectuadas se emitieron los respectivos informes, veintiséis (26) en total, dirigidos a la Presidencia, Vicepresidencia de Riesgos y la Vicepresidencia objeto de la auditoría, así como a los Gerentes y/o Directores responsables de cada proceso y posteriormente, fueron presentados en el Comité de Auditoría, los cuales contenían los principales hallazgos y recomendaciones que permitieran mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones y el Sistema de Control Interno del Banco.

Los asuntos más relevantes y materiales fueron presentados tanto a la Administración del Banco como al Comité de Auditoría, tal como reposa en las actas del Comité, elaboradas posteriormente a las sesiones realizadas. Durante el año 2022, las observaciones presentadas no reflejaron deficiencias significativas o materiales que pusieran en riesgo la efectividad del Sistema de Control Interno.

Adicionalmente, la Gerencia de Auditoría Interna apoyó al Banco en el proceso de revisión y emisión de respuestas a Entes de Control como la SFC, tanto de forma directa e indirecta.

Durante el desarrollo de las pruebas de auditoría desarrolladas durante el año 2022, no se presentaron limitaciones en el alcance por parte de la Administración, por cuanto se recibió la información sin restricción alguna por parte de las diferentes áreas. No obstante, y debido a las limitaciones inherentes a cualquier SCI, pueden ocurrir inexactitudes debidas a errores o fraudes y no ser detectadas.

En general, la gestión de la Gerencia de Auditoría Interna se ha ajustado a las disposiciones normativas y la regulación para la práctica profesional de la Auditoría Interna. De igual forma, contó con los recursos necesarios para su gestión y dio cumplimiento satisfactorio al plan anual de auditoría, así como a las indicaciones señaladas por el Comité de Auditoría y lo solicitado por la Superintendencia Financiera de Colombia durante el año 2022.

## COMITÉ DE AUDITORÍA

Durante el ejercicio del año 2022, el Comité de Auditoría ejerció las funciones y las actividades a las que hacen referencia las normas legales que regulan la materia. Estas funciones y la verificación de su cumplimiento fueron tenidas en cuenta al elaborar las agendas de las nueve (9) reuniones realizadas en el año 2022.

En línea con lo anterior, el Comité de Auditoría, dentro de su rol de supervisor del Sistema de Control Interno del Banco supervisa el desempeño de la Gerencia de Auditoría Interna, del Revisor Fiscal, perfil de riesgos del Banco presentado por la Vicepresidencia de Riesgos, función de cumplimiento normativo, entre otras. Se resaltan las siguientes actividades:

- Aprobación y seguimiento al presupuesto y plan de Auditoría Interna del Banco.
- Seguimiento a Estados Financieros con corte a diciembre de 2021 y 2022.
- Seguimiento a los hallazgos e informes presentados por el Revisor Fiscal y el Gerente de Auditoría Interna.
- Seguimiento y acompañamiento a la Orden Administrativa interpuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual fue cerrada por este ente de control en el mes de junio de 2022.
- Actualización de la metodología de Auditoría Interna y al Reglamento del Comité de Auditoría.
- Aprobación y seguimiento semestral a la exposición de los perfiles de riesgos del Banco.
- Seguimiento a las actividades efectuadas por el área de Función de Cumplimiento Normativo del Banco.

- Seguimiento a los informes relacionados con los Sistemas de Administración de Riesgos del Banco presentados por la Gerencia de Auditoría Interna.
- Seguimiento a la Independencia y conflictos de intereses del equipo de la Gerencia de Auditoría Interna y de los miembros del Comité.
- Revisión del informe del Revisor Fiscal frente a la razonabilidad de los Estados Financieros y el Sistema de Control Interno del Banco.
- Seguimiento al proceso de actualización de la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con el Sistema de Control Interno, entre otros.

Si bien durante el año 2022 no se identificaron situaciones críticas como resultado de los exámenes de los entes de control, entre ellos la Gerencia de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, se han formulado las recomendaciones correspondientes, las cuales vienen siendo gestionadas por la Administración en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno.

El Comité de Auditoría, ha cumplido su gestión relacionada con el Control Interno, revisión de los Estados Financieros y cumplimiento normativo del Banco; de acuerdo con lo señalado en el numeral 6.1.1.1 del Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) de la Superintendencia Financiera de Colombia, que se soporta en 9 actas de las sesiones efectuadas durante el año 2022, las cuales fueron debidamente analizadas y aprobadas, además de realizar la labor de seguimiento sobre temas relevantes en forma adecuada.

## 10 EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE BANCO CREDIFINANCIERA

En 2023 esperamos que la demanda de crédito de consumo continúe siendo importante, donde la Libranza presentará un crecimiento superior en esta modalidad asociado al incremento del salario mínimo junto con la necesidad de los hogares de contrarrestar el efecto de la inflación. Esperamos que esta dinámica se presente durante todo el primer semestre del año, lo que permitirá incrementar observar una alta competencia en este producto. En cuanto a la cartera de libre inversión y tarjeta de crédito, consideramos puede presentar una desaceleración, entendiendo que las condiciones de tasa en el mercado (tasa de usura) limitarán el apetito de los clientes al momento de acceder a nuevos créditos o utilidades.

Por otra parte, vemos que la demanda del microcrédito continuará con una tendencia similar a la del 2022, donde los esfuerzos deberán ser focalizados en originar cartera en las actividades económicas y ubicaciones geográficas que representan un menor riesgo junto con una estrategia de contención y recuperación de cartera. Para la cartera comercial, continuaremos con la estrategia definida desde la adquisición de este portafolio en la fusión con Procredit, buscando marchitar el portafolio existente y contener el deterioro de esta cartera mediante una proactiva gestión de cobranza.

En Libranza, permaneceremos orientados en la originación en el segmento de pensionados y buscaremos complementar el crecimiento en empleados del sector público en los convenios con mejores indicadores de mora y donde operamos de mejor manera. Asimismo, buscaremos

lograr los volúmenes de cartera esperados para el 2023 a través de originación directa y crecimiento inorgánico, manteniendo el foco en los perfiles y segmentos de menor riesgo.





En cuanto a Microcrédito, mantendremos una dinámica comercial enfocada en zonas y actividades comerciales con buen comportamiento de pago, mantenimiento de clientes y una marcada prelación a la gestión de recuperación y contención de cartera, lo cual permitirá que el portafolio de cartera se mantenga en niveles actuales mejorando los indicadores de deterioro.

En la cartera comercial, continuaremos disminuyendo la participación en este mercado como parte de nuestra estrategia, enfocándonos en el cobro y recuperación de cartera moderando el deterioro de indicadores por la disminución del portafolio.

Por su parte, en la cartera de libre inversión mediante la red de aliados seguiremos creciendo principalmente en aliados de movilidad por la alta demanda en todo el país para la adquisición de motos. Adicionalmente, esperamos hacer el lanzamiento de la tarjeta de crédito para el segundo trimestre del año, producto con el cual esperamos profundizar y fidelizar a los clientes con mejor comportamiento y hábito de pago, al igual que empezar con estrategias de venta cruzada a clientes actuales en otros productos.

Conforme a lo anterior, Banco Credifinanciera continuará creciendo la cartera en los perfiles y segmentos de menor riesgo, permitiendo mantener un nivel de deterioro de cartera moderado junto con el incremento de los ingresos por intereses y comisiones lo cual llevará a que se cumplan con los objetivos definidos para el año.

Los depósitos de CDT se consolidarán como la principal fuente de fondeo del Banco, esperando un crecimiento entre el 18% y el 20% y manteniendo un plazo promedio de captación por encima de los 320 días. Es importante resaltar que las condiciones de mercado actuales continuarán generando presiones en los márgenes debido a que las tasas de captación se mantendrán altas al menos durante el primer semestre de 2023

y la competencia de los bancos más grandes del mercado pueden seguir presionando al alza las tasas de nuevas captaciones. En cuanto a la cuenta de ahorro, iniciaremos en la comercialización del producto de manera controlada, buscando profundizar con clientes de altos montos y baja transaccionalidad que vean la rentabilidad del producto como el plus para las necesidades de ahorro e inversión de corto plazo.

Entre tanto, la gestión de diversificación del pasivo con otras alternativas de fondeo de largo plazo se continuará explorando, esperando se presente la oportunidad en el mercado de capitales local para hacer una nueva emisión de bonos. Igualmente, se continuará con la búsqueda de nuevas líneas de crédito con entidades financieras nacionales y extranjeras con el fin de darle mayor duración al pasivo del Banco.

**Los depósitos de CDT se consolidarán como la principal fuente de fondeo del Banco, esperando un crecimiento entre el 18% y el 20% y manteniendo un plazo promedio de captación por encima de los 320 días.**

Por último, haremos el cambio de nombre del banco durante el primer trimestre con lo que esperamos la acogida del público y una mayor recordación de la marca, buscando que la nueva identidad refleje el ADN y permita la evolución del Banco que será indispensable para la consecución de los objetivos definidos en la estrategia de los próximos 5 años.

Concluyendo, se espera que el Banco continúe siendo una de las entidades con mayor crecimiento en el sistema, manteniendo indicadores de calidad de cartera y cubrimiento mejores que sus pares y alcanzando ratios de rentabilidad y eficiencia similares al promedio de la industria.

## 11 MATERIALIDAD BANCO CREDIFINANCIERA

### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En 2022, Banco Credifinanciera estructuró su modelo de sostenibilidad. Este proceso se realizó en colaboración de un consultor experto, quien, a través de su metodología de sostenibilidad, identificó las necesidades y expectativas de los grupos de interés, seleccionó los asuntos materiales más relevantes en el marco de índices y estándares globales en sostenibilidad para la gestión social, económica, ambiental y de gobierno corporativo de la entidad, y finalmente propuso un modelo compuesto por frentes, pilares y asuntos materiales.

En el proceso para estructurar la materialidad se ejecutaron tres pasos fundamentales, los cuales se introdujeron se desarrollaron de la siguiente forma:

#### Identificación de asuntos relevantes en sostenibilidad

Con el fin de obtener un listado con los posibles temas que deben componer el modelo de sostenibilidad, se realizó una investigación sobre los índices y estándares globales en sostenibilidad referentes en el sector, que así mismo se articularan con el marco normativo y regulatorio del sector financiero.

Por lo anterior, a continuación, se presentan los principales índices y estándares revisados por Compartamos con Colombia, consultor seleccionado por el Banco para los asuntos de sostenibilidad, entre los que relacionamos: GRI, ROBECOSAM, FTSE4 SASB, ISO 26000, TCFD, DJSI, entre otros.

A partir del ejercicio de identificación de asuntos, se priorizaron los siguientes temas:

- En lo Económico: consecuencias económicas indirectas, privacidad del cliente, líneas, productos y servicios sostenibles, estrategia del negocio, monitoreo de proyectos, Innovación de productos y procesos, inversión en I&D, acceso y asequibilidad, desarrollo y acceso tecnológico.
- En lo Social: empleo, relaciones con el trabajador – empresa, comunidades locales, evaluación social y ambiental de los proveedores, salud y seguridad en el trabajo, formación y enseñanza, inversión social, innovación social, desarrollo humano, compromiso de los empleados, diversidad e inclusión, responsabilidad con el consumidor.
- En lo Ambiental: cumplimiento ambiental, innovación ambiental, gestión de la energía, emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero).
- En la Gobernanza: gestión de gobierno corporativo, compensación para ejecutivos, responsabilidades y comités, eficacia de la Junta Directiva, estructura de la Junta Directiva, ética de negocio, gestión de entorno legal y regulatorio, gestión de riesgos de incidentes críticos, gestión de riesgos sistémicos, gestión de riesgos.

#### Análisis de materialidad de impacto

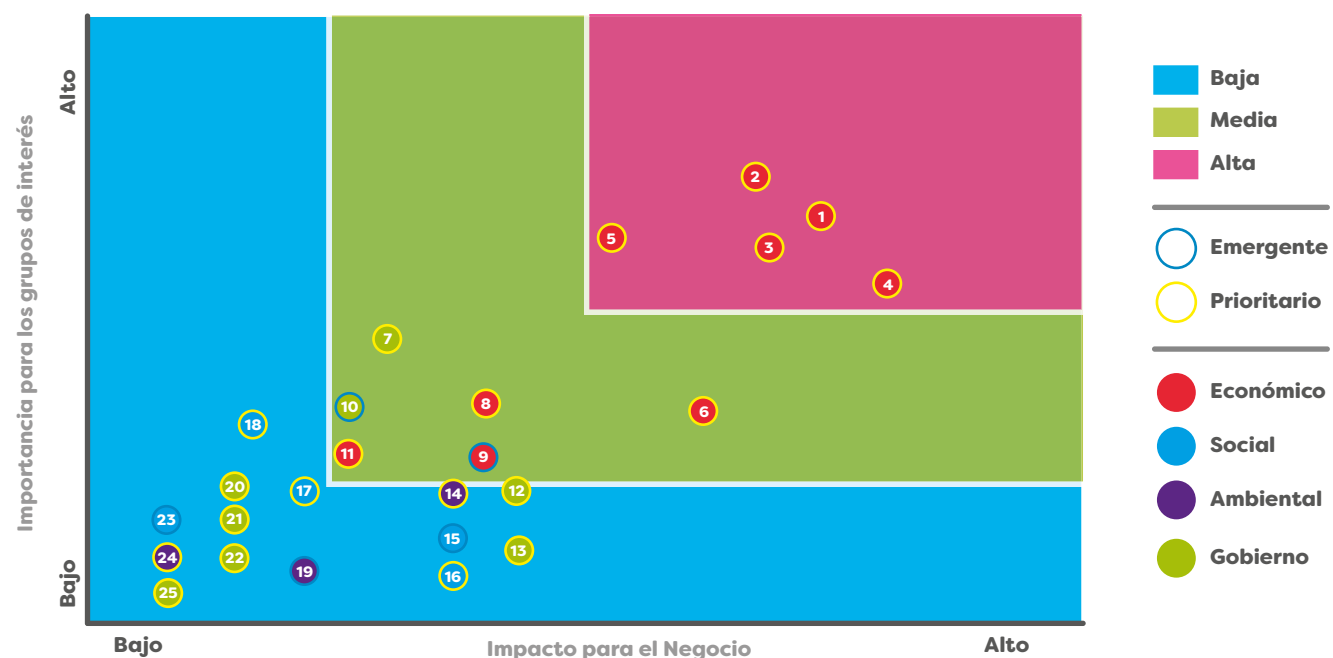
A partir de la selección preliminar de asuntos relevantes en sostenibilidad para cada dimensión, se procedió a desarrollar

la priorización de asuntos materiales que Banco Credifinanciera debía gestionar. Para el desarrollo del ejercicio fue fundamental la evaluación en dos ejes de priorización: impacto en el negocio e impacto para los Grupos de Interés. En el ejercicio, se evaluaron las necesidades y expectativas de las áreas de gestión, los colaboradores, se tomaron opiniones externas en relación con los proveedores, clientes, accionistas e inversionistas y se tuvieron en cuenta los criterios particulares definidos por el consultor.

Así mismo, dentro del impacto para el negocio se analizaron los elementos estratégicos de Banco Credifinanciera, las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, las menciones relacionadas en prácticas y referentes líderes en el sector y, por último, se consideraron los comentarios del equipo consultor.

El resultado de la priorización de asuntos relevantes generado mediante la evaluación de la importancia para los grupos de interés y el impacto para el negocio llevó al equipo consultor a estructurar la matriz correspondiente a la materialidad de Banco Credifinanciera, en la cual se categorizan los asuntos en un nivel bajo, medio y alto, se identifican los asuntos prioritarios y emergentes y se agrupan por colores, los asuntos correspondientes a cada dimensión de sostenibilidad.

**MATRIZ DE MATERIALIDAD DE IMPACTO**



**Asuntos prioritarios**

- 1. Innovación de productos y procesos
- 2. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 3. Educación financiera
- 4. Retención y atracción del talento
- 5. Modelo de negocio sostenible
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo y acceso tecnológico
- 10. Gestión del gobierno corporativo
- 11. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 12. Eficacia de la junta

- 13. Gestión de riesgos
- 15. Relaciones trabajador - empresa
- 16. Seguridad de la información
- 17. Formación y enseñanza
- 18. Diversidad e inclusión
- 20. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 21. Gestión de riesgos sistémicos
- 22. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 24. Salud y seguridad en el trabajo
- 25. Monitoreo de proyectos ASG\*

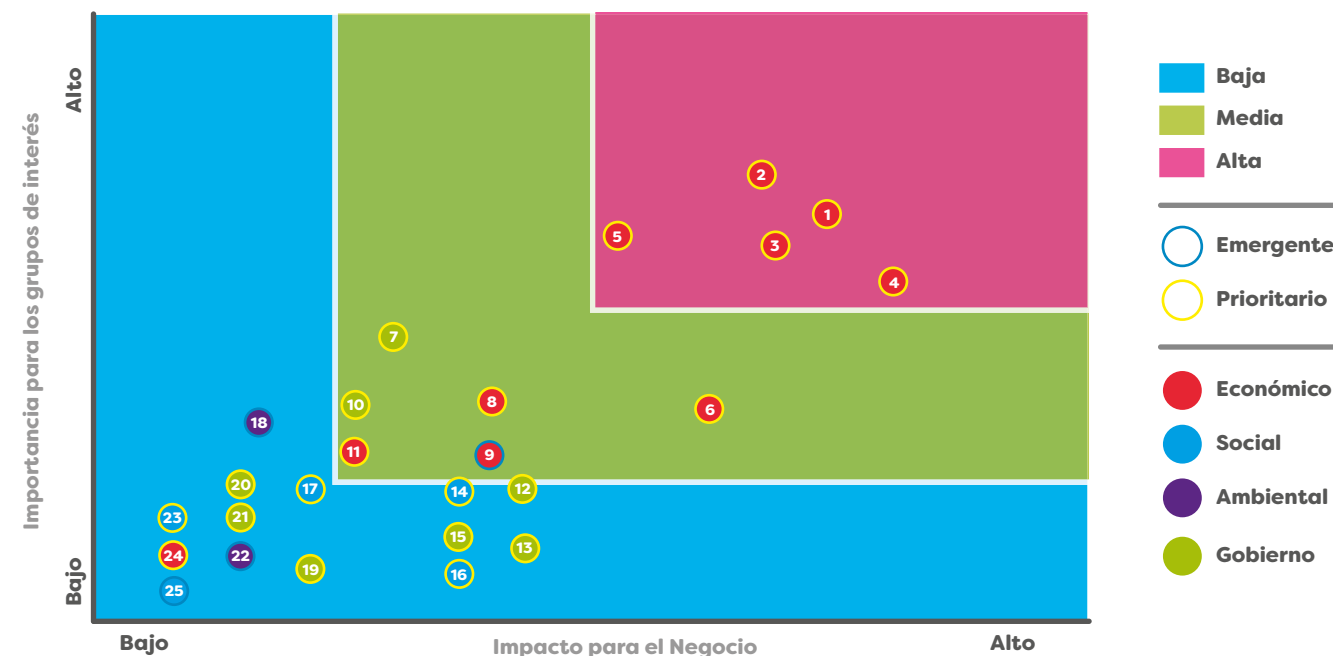
**Asuntos Emergentes**

- 9. Líneas, productos y servicios ASG
- 14. Innovación ambiental
- 19. Ecoeficiencia
- 23. Gestión de la huella de carbono

En el proceso de inclusión del concepto de materialidad, Banco Credifinanciera introdujo un nuevo concepto denominado “doble materialidad”, que significa que la entidad reporta la afectación de los temas positivos y negativos relacionados con asuntos sociales y ambientales y climáticos en la situación financiera de la entidad y así mismo, el impacto de la actividad del Banco en las personas y el planeta. En este sentido la doble materialidad se entiende como la suma de la materialidad que contempla la sostenibilidad desde el punto de vista financiero y desde una perspectiva de impacto sobre las personas o el medio ambiente en el corto, mediano y largo plazo.

Para realizar el análisis de doble materialidad Banco Credifinanciera llevó a cabo el siguiente proceso:

**MATRIZ DE MATERIALIDAD FINANCIERA**



**Asuntos prioritarios**

- 1. Innovación de productos y procesos
- 2. Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
- 3. Educación financiera
- 4. Retención y atracción del talento
- 5. Modelo de negocio sostenible
- 6. Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta
- 7. Ética de negocios
- 8. Desarrollo y acceso tecnológico
- 10. Gestión del gobierno corporativo
- 11. Desarrollo socioeconómico de los clientes
- 12. Eficacia de la junta

- 13. Gestión de riesgos
- 14. Relaciones trabajador - empresa
- 15. Seguridad de la información
- 16. Formación y enseñanza
- 17. Diversidad e inclusión
- 19. Gestión del entorno legal y regulatorio
- 20. Gestión de riesgos sistémicos
- 21. Gestión de riesgos de incidentes críticos
- 23. Salud y seguridad en el trabajo
- 24. Monitoreo de proyectos ASG\*

**Asuntos Emergentes**

- 9. Líneas, productos y servicios ASG
- 18. Ecoeficiencia
- 22. Estrategía climática
- 25. Evaluación social y ambiental de proveedores

- Análisis de materialidad preliminar presentado en el 2022.
- Normas y estándares de reporte asociados con el marco normativo relacionado con la doble materialidad: THE EBA ROADMAP ON SUSTAINABLE FINANCE y Circular 031 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Priorización de los estándares de reporte relevante para el ejercicio: SASB, TCFD, Dow Jones Sustainability Index, GRI, entre otros).

Como resultado del análisis de doble materialidad, Banco Credifinanciera identificó los siguientes asuntos como más relevantes para la entidad:



## 12 OTROS ASPECTOS

Al 31 de diciembre de 2022, la Sociedad registró una situación administrativa, jurídica y financiera normal, dando cumplimiento a las disposiciones normativas que rigen su objeto, y desplegando el desarrollo de sus actividades, negocios y operaciones en el marco legal aplicable. Así mismo, durante el período no se vio expuesta a riesgos materiales que pudieran afectarla.

Los resultados de las operaciones y negocios del Banco se encuentran reflejados en sus estados financieros y los asuntos relevantes registrados durante el ejercicio fueron informados al mercado a través de los mecanismos dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia para tal fin. Las principales contingencias derivadas de procesos judiciales en curso, así como los eventos posteriores al cierre se revelan en las notas de los Estados Financieros.

En ese sentido, se certifica que los estados financieros y la información del Banco que ha sido divulgada al público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o sus operaciones. Igualmente, se tienen sistemas de control y revelación de la información sustentados en una adecuada estructura organizacional, con clara asignación de funciones y responsabilidades y una adecuada gestión de la Revisoría Fiscal.

De otra parte, el Banco cumple asimismo con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y dispone de la titularidad de los referidos derechos o de las debidas licencias o autorizaciones para usarlos y/o explotarlos, esto último en virtud de acuerdos suscritos con los titulares o sus distribuidores autorizados. Así mismo, las

marcas BANCIENT, Banco Credifinanciera y otras marcas relevantes se encuentran debidamente registradas.

El Banco cumplió con el pago de las obligaciones de aportes a seguridad social y parafiscales en los tiempos y condiciones establecidas por la ley.

Por otro lado, Banco Credifinanciera y sus Administradores han cumplido con los deberes que les asisten en relación con la recepción y pago de las facturas emitidas a cargo de la Sociedad, facilitando la libre circulación, el debido trámite y el pago de aquellas.

Por último, se precisa que Banco Credifinanciera no ha establecido un esquema de corresponsales bancarios.

### Cambio de Razón Social

Mediante Asamblea General Extraordinaria realizada el 25 de noviembre de 2022, el máximo órgano social autorizó el cambio de la razón social de la entidad por **BANCIENT y/o BAN100**, pudiendo utilizar la denominación Banco Credifinanciera S.A. por el término de un (1) año, decisión que se elevó a Escritura Pública No. 6204 del 13 de diciembre de 2022 de la Notaría 48 del Círculo de Bogotá.

---

**DANILO MORALES RODRÍGUEZ**  
PRESIDENTE

## ANEXOS

### GOBIERNO CORPORATIVO

- Con el objeto de robustecer la gestión de gobierno, en el primer semestre de 2022 la Junta Directiva del Banco designó como representantes legales suplentes a varios miembros de la Gerencia y la Alta Dirección, reglamentando mediante Circular Interna de la Entidad sus atribuciones en tal calidad. Este es un cambio relevante, si se tiene en cuenta que al cierre de 2021 la representación legal estaba concentrada en el Presidente y en el Secretario General.
- En marzo de 2022 se implementó la Función de Cumplimiento Normativo al interior de la Entidad y en abril del mismo año, la Junta Directiva aprobó la Política de Cumplimiento Normativo de Banco Credifinanciera.

La implementación de la función de cumplimiento deriva de una decisión adoptada por la Administración del Banco, en consideración a las directrices impartidas por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria sobre el riesgo de cumplimiento y la pertinencia de la incorporación de la función de cumplimiento en los bancos, a fin de fortalecer la supervisión bancaria y robustecer las sanas prácticas de las organizaciones financieras, bajo el liderazgo de la Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Entidad.

La Sociedad, tomando como guía el documento E-GU-MIS-012 “GUÍA CUMPLIMIENTO - MIS - GUÍA EXTERNA” emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia, adoptó varias de las mejores prácticas en la materia, instituyendo la función independiente de cumplimiento normativo con el propósito de asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones

que gobiernan el funcionamiento de la Sociedad como establecimiento bancario.

- En el segundo semestre de 2022 se adelantó una revisión integral del Código de Gobierno Corporativo de la Entidad, resultado de lo cual, en noviembre de 2022 la Junta Directiva del Banco aprobó una reforma y actualización de este documento que involucró: (i.) la adopción de recomendaciones realizadas por un Consultor Externo que apoyó la revisión de los principales documentos de gobierno del Banco; (ii.) la alineación de sus disposiciones con la Política de Cumplimiento Normativo de la Entidad, incorporando las principales responsabilidades de la Junta Directiva asociadas a la Función de Cumplimiento; (iii.) la implementación de otras mejores prácticas de Gobierno Corporativo que hacen parte de las recomendaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Externa 028 de 2014 – Encuesta Código País, en aspectos tales como: robustecimiento de la reglamentación de algunas de las funciones de la Asamblea General, la información a accionistas, la centralización del proceso de conformación de la Junta Directiva del Banco, la estructuración de la Junta Directiva, la reglamentación de sus derechos, y las facultades de designación y remoción del Auditor Interno; y, (iv.) la estructuración del Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo como un documento independiente del Código de Gobierno Corporativo de la Entidad.

En síntesis, durante el 2022 la Administración del Banco adelantó una gestión importante enfocada en el robustecimiento del Gobierno Corporativo de la Entidad.



INFORME DE  
**GESTIÓN**  
**2022**



