



Ban100

2023

**Informe integrado de
gestión y sostenibilidad**

VIGILADO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

BANCIEN S.A. . Establecimiento Bancario

Ban100

Informe integrado de
gestión y sostenibilidad

2023

Contenido

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Capítulo 1: Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible | 10 | Capítulo 2: Compromiso corporativo | 32 |
| 1.1. Carta del presidente | 12 | 2.1. Estructura de gobierno corporativo | 34 |
| 1.2. Perfil operacional | 14 | 2.2. Gestión de riesgos | 42 |
| 1.3. Marco estratégico | 19 | 2.3. Ética y cumplimiento normativo | 60 |
| 1.4. Relacionamiento con los grupos de interés | 23 | 2.4. Privacidad de datos y ciberseguridad | 67 |

| | | | |
|--|------------|---|------------|
| Capítulo 3: Negocio sostenible | 74 | Capítulo 5: Cuidado y conciencia con nuestro entorno | 120 |
| 3.1. Resultados financieros | 76 | 5.1. Inclusión financiera y desarrollo Socioeconómico | 122 |
| 3.2. Nuestros clientes | 83 | 5.2. Ecoeficiencia | 135 |
| 3.3. Comunicaciones y mercadeo | 88 | Capítulo 6: Generalidades y componentes del Sistema de Control Interno (SCI) | 138 |
| 3.4. Operaciones | 90 | Capítulo 7: Informe de la auditoría interna y Comité de Auditoría | 158 |
| 3.5. Estrategia e innovación | 96 | Anexos | 164 |
| 3.6. Transformación tecnológica | 99 | | |
| Capítulo 4: Impulso del Talento | 104 | | |
| 4.1. Desarrollo humano | 106 | | |
| 4.2. Bienestar | 114 | | |
| 4.3. Diversidad, equidad e inclusión | 115 | | |

Acerca de este informe

GRI 2-1; 2-2

En Ban100 estamos comprometidos con desarrollar nuestra gestión en el marco de los criterios ASG -Ambientales, Sociales y de Gobernanza- para avanzar hacia un crecimiento sostenible. Publicamos este Informe Integrado de Gestión y Sostenibilidad para compartir estas iniciativas y logros con nuestros grupos de interés. Daremos a conocer las estrategias empresariales que seguirá Ban100 en el futuro, qué enfoques y principios adoptaremos para la gestión ASG, y evidenciaremos la transformación de la compañía en este período. Esperamos seguir desarrollando una comunicación clara, constante y transparente con nuestras partes interesadas y de esta forma, crecer juntos manteniendo una influencia positiva en nuestro entorno y en la sociedad.

Período de reporte

GRI 2-3

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y contiene los resultados financieros y no financieros de las principales actividades de Ban100 para el mismo.

Estándares de reporte

Este documento fue elaborado en referencia al estándar GRI (Global Reporting Initiative), bajo el cual se definen los temas materiales relacionados con el banco, donde se abordan nuestros impactos económicos, ambientales y sociales. De igual manera consideramos los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), con el fin de enfocarnos en riesgos y oportunidades cruciales para la sostenibilidad financiera y el rendimiento operativo de nuestra empresa. Por último, señalamos la forma en que contribuimos al cumplimiento de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) propuestos por las Naciones Unidas.

Teniendo en cuenta los principios antes mencionados, presentamos el informe resultante de la complementariedad de diversos marcos de reporte, brindando un análisis más exhaustivo de nuestras actividades y alineándonos con las mejores prácticas internacionales.

Contacto

GRI 2-3

Nos esforzamos continuamente por mejorar nuestro proceso de reporte y agradecemos sus comentarios sobre este informe. Por favor, cualquier pregunta, comentario o sugerencia no dude en contactar a Juan Camilo Ramírez Moreno, Jefe de Sostenibilidad, al correo: jcramirez@ban100.com.co

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>Cambiamos nuestra marca con el propósito de continuar consolidándonos como compañía moderna innovadora y sostenible</p> |  | <p>Fuimos reconocidos en los Premios Rankia Comunidad Financiera 2023, en las categorías Mejor Banco y Mejor Crédito donde obtuvimos el tercer puesto a nivel Colombia</p> | <p>79% de nuestros clientes de crédito pertenecen a los niveles socioeconómicos 1, 2 y 3</p> |
|  | <p>Realizamos una Titularización de cartera de Libranzas por COP \$90.000 MM. Convirtiéndonos en la primera entidad vigilada por el SFC en realizarlo en el país</p> | <p>Al cierre de año tuvimos 2,1 billones COP en el saldo CDT</p> | <p>Nuestra gestión en diversidad, equidad e inclusión fue reconocida con el Sello EQUIPARES del MinTrabajo y PNUD</p> |
| <p>Alcanzamos la paridad de género con 51% de clientes mujeres y 48% hombres</p> | <p>FitchRatings Ratificó la calificación emisor largo plazo "AA" y calificación corto plazo "F1+" el 22 de marzo de 2023</p> | <p>83% de nuestros clientes de libranza son pensionados 56% son mujeres</p> |  |
| <p>Más de 193.979 personas creyeron en nosotros este 2023</p> |  | <p>Lanzamos nuestra app móvil acorde con la evolución de la marca y para fortalecer la estrategia integral de los canales de servicios</p> | <p>83% de nuestros clientes de consumo destinaron su crédito para propósitos de inclusión digital</p> |
|  | <p>51% de los clientes de consumo ingresaron al sistema financiero por primera vez en 2023</p> | <p>El saldo de cartera bruta de créditos se ubicó en \$1'848.758 MILLONES</p> | <p>Estuvimos presentes en 890 municipios de Colombia</p> |
| <p>Alcanzamos 6.714 horas de capacitación para nuestros colaboradores</p> |  | <p>Nuestro equipo de colaboradores estuvo compuesto por 56% mujeres y 44% hombres</p> | <p>70% de nuestros clientes de microcrédito se encuentran fuera de las 5 principales ciudades del país</p> |

Testimonios

Israel Páez – Crédito de libranza

En Ban100, nos llena de satisfacción compartir historias como la de Israel Páez, un estimado cliente que ha experimentado de primera mano nuestro compromiso con la inclusión financiera, gracias a las alternativas de crédito que le permiten a estos, tener segundas oportunidades.

A sus 82 años, Israel enfrentaba desafíos financieros significativos, con deudas que perturbaban su tranquilidad. Sin embargo, encontró en Ban100 no solo un proveedor de servicios financieros, sino también un aliado confiable.

Gracias al crédito otorgado por Ban100, Israel pudo saldar deudas pendientes, un alivio que trajo paz a su vida. En Ban100 reconocemos las dificultades que enfrentan las personas de edad avanzada para acceder a servicios financieros, por lo que hemos decidido desarrollar una oferta de valor acorde, para atender esta necesidad que tienen los adultos mayores.

Israel resalta la confianza y seguridad que le brindamos, subrayando la calidez y la atención recibida durante todo el proceso. Él expresa su gratitud hacia Ban100 y hace un llamado para que sigamos trabajando en favor de las personas pensionadas de edad avanzada en Colombia. Este testimonio es un recordatorio de que en Ban100 además de ofrecer servicios financieros, también brindamos esperanza y apoyo a quienes más lo necesitan.



Dilfredo Aguilar – Crédito de consumo

Celebramos la historia de éxito de Dilfredo Aguilar Cubillos, residente en Neiva, quien es testigo de nuestro enfoque inclusivo y de fácil acceso en el sector financiero. Dilfredo se acercó a nosotros con el objetivo de adquirir una moto que mejorara su movilidad y calidad de vida. Gracias a la eficiencia y rapidez de nuestro proceso de crédito, pudo realizar su sueño sin demoras.

Lo que distingue a Ban100 en la experiencia de Dilfredo es la combinación de nuestra facilidad en la solicitud de créditos y el excepcional acompañamiento brindado por nuestro equipo, especialmente destacado por la coordinación entre Ban100 y AKT, nuestro aliado de movilidad. Esta sinergia no solo facilitó a Dilfredo la adquisición de su moto, sino que también aseguró que estuviera bien informado y cómodo durante todo el proceso.

Dilfredo enfatiza en la importancia de brindar apoyo financiero a aquellos que realmente lo necesitan, un principio que en Ban100 tomamos muy en serio. Su testimonio resalta el deseo de que Ban100 continúe expandiendo su alcance a más ciudades y municipios de Colombia, llevando soluciones financieras a más colombianos que podrían beneficiarse de ellas.



Rubiela Perdomo – Testimonio de microcrédito

En Ban100, nos complace compartir la experiencia positiva de Rubiela Perdomo Trujillo de Girardot, quien ha aprovechado nuestro microcrédito para realizar mejoras locativas en su propiedad e inyectar capital en su negocio. Rubiela destaca la competitividad de la tasa de interés y la pronta disponibilidad de los fondos como aspectos clave de su crédito. La agilidad en la gestión y la cordialidad mostrada por nuestro asesor y el equipo de Ban100 fueron elementos que facilitaron su experiencia de crédito, permitiéndole avanzar en sus proyectos con confianza y seguridad. La honestidad en la comunicación, así como la atención frecuente y personalizada del asesor de Ban100 para resolver cualquier duda son aspectos que destaca de su relación con el banco, enfatizando la importancia de un servicio transparente y de fácil acceso para nuestros clientes.





01

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible

1.1 Carta del presidente

Estimados grupos de interés:

Es con gran satisfacción y optimismo que me dirijo a ustedes para presentar el primer Informe Integrado de **Gestión y Sostenibilidad de Ban100 para el 2023**. Este fue un año de significativa evolución y logros para nuestra entidad, marcado por desafíos globales y avances notables en nuestro camino hacia la inclusión financiera del segmento base de la población colombiana, la transformación digital y el compromiso con la sostenibilidad.

El sector financiero viene en proceso de adopción de normatividades y altos estándares utilizados en economías desarrolladas que permiten el fortalecimiento de las estructuras de balance de los establecimientos de crédito durante periodos contracíclicos. Particularmente en 2023, de la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 019 de 2019, se ha generado durante una coyuntura en la que los mercados de capitales han mostrado una baja dinámica en nuevas emisiones de títulos de deuda. Esto ha conllevado a que los principales bancos del país rápidamente ajusten su estrategia de financiamiento mediante depósitos a término, situación que impulsó el crecimiento del mercado de CDT y la oferta de tasas se hiciera aún más atractiva para los ahorradores/inversionistas. Resultado de esta competencia, el mercado percibió un incremento en las tasas de captación (DTF) adicional al que ya se estaba presentando por las condiciones de la tasa por política monetaria del banco central. Asimismo, la inflación jugó un papel muy importante en el desempeño del mercado, debido a que la población tuvo que ajustar sus hábitos de consumo y capacidad de adquirir nuevo endeudamiento. Como consecuencia de estos fenómenos combinados, las nuevas condiciones de tasas de crédito repercutieron en una menor demanda y acceso al crédito durante el año.

No obstante, en medio de estos desafíos, Ban100 se mantuvo resiliente y alcanzó resultados alentadores.

Con orgullo, puedo afirmar que hemos conseguido un valor económico retenido de \$1.306 millones y un valor económico generado a nuestros grupos de interés de \$529.492, un testimonio de nuestra capacidad para superar adversidades y de nuestro compromiso inquebrantable con la generación de valor compartido. Este logro refleja la **solidez de nuestra estrategia financiera** y la **fortaleza de nuestro modelo de negocio** en tiempos de incertidumbre económica.

De esta manera, continuamos avanzando hacia nuestro propósito de transformar la experiencia financiera del segmento base de la población colombiana y consolidar una **oferta de productos de ahorro e inversión** acorde a las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos.

En este período, nuestro compromiso con la sostenibilidad se destacó como un pilar fundamental de la estrategia. En 2023, implementamos nuestro **modelo de sostenibilidad**, centrado en la **identificación y priorización de las necesidades de nuestros grupos de interés**. Este modelo ha sido crucial en la gestión, ya que proporciona un marco estructurado para tomar decisiones estratégicas que son esenciales para el **crecimiento sostenible y responsable** de nuestro banco.

Lo anterior es evidente en cada uno de los logros resaltados en los frentes de nuestra estrategia de sostenibilidad:

Primero, en cuanto a nuestro compromiso corporativo, buscamos posicionarnos como un actor clave en el sector financiero de colombiano no solo por **nuestro desempeño financiero**, sino también por **nuestro compromiso y aporte con el desarrollo social del país**, aspecto sobre el cual nuestra Asamblea de Accionistas y Junta Directiva ponen especial atención desde la gestión de riesgos, ética, seguridad, transparencia y anticorrupción.

En nuestro segundo frente de negocio sostenible, destaco como logro la **expansión del segmento de libranza**, convirtiéndonos en una puerta de entrada al sistema financiero colombiano para segmentos históricamente desatendidos por la banca convencional. Esto no hubiera sido posible sin, impulsar el talento y desarrollo integral de nuestros 411 colaboradores. Aquí, destaca especialmente la **disminución en las tasas de rotación**, las más de 2.300 horas de formación; la ausencia de enfermedades laborales o eventos graves al interior de la entidad; y, por supuesto, el valor y respeto por la diversidad e inclusión, obteniendo el reconocimiento de Equidad Laboral Equipares por el Ministerio del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas.

Quiero reforzar nuestro compromiso con la inclusión financiera, el desarrollo socioeconómico y con una operación responsable, como parte de nuestro frente de sostenibilidad denominado impacto en el entorno. Aquí, nos enorgullece haber podido llegar a **más de 193.979 clientes** en 2023, de los cuales, por ejemplo, el 56% de nuestros clientes de activos ganan un salario igual o inferior a dos salarios mínimos, lo que refleja nuestro compromiso con la expansión del acceso financiero a la población de ingresos bajos.

De igual manera, en nuestro anhelo por lograr una operación responsable en el año 2023, **logramos reducir nuestro consumo de energía en un 3%** a nivel nacional frente al período anterior, principalmente a través de la electricidad; acentuamos nuestros esfuerzos en la conservación del agua, a través de campañas de **concientización y la promoción activa de nuestros canales digitales**, buscando no solo reducir el consumo de recursos, sino también fomentar una cultura corporativa de responsabilidad ambiental.

Finalmente, el año 2023 se convirtió en un hito para esta entidad, conmemoramos nuestro tercer aniversario y quisimos con ello, consolidarnos

como una marca cercana, moderna innovadora y sostenible; dando una señal contundente, cambiamos nuestro nombre de Banco Credifinanciera a Ban100. Con este paso, Ban100 inició una serie de avances importantes para honrar este compromiso, como el lanzamiento de su app móvil, la adopción de un modelo de sostenibilidad, entre otros momentos claves que podrán conocer en detalle en las siguientes páginas.

Mirando hacia el futuro, Ban100 se mantiene firme en su misión de ser un **agente de cambio positivo**. Seguiremos innovando y adaptándonos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, manteniendo nuestra esencia y los valores que nos han caracterizado a lo largo de los años. Agradezco profundamente su confianza y apoyo, pues son fundamentales para el éxito y crecimiento continuo de Ban100, el cual redundará en el bienestar de todas nuestras partes interesadas.

Héctor Chaves
Presidente



1.2 Perfil operacional

GRI 2-6

Somos un banco multiproducto y nos enfocamos en ofrecer soluciones de crédito de calidad para segmentos de menores ingresos, junto con una gama de productos de ahorro e inversión. Iniciamos operaciones en 2011, transformándonos de una compañía de financiamiento comercial a banco en 2020. Con corte a diciembre de 2023, atendimos 193.979 clientes, promoviendo su inclusión financiera al estar presentes en cerca de 890 municipios y teniendo una cartera mayoritariamente en pensionados de edad avanzada y una significativa participación femenina en los productos de crédito.



¿Cómo generamos valor?



Más rápidos que la competencia

Ofrecemos a nuestros clientes un portafolio de productos de aprobación rápida y segura.



Servicio cercano

Enfoque en nuestros clientes y empleados para ofrecer un servicio personalizado.



Calidad de cartera

Nuestra cartera está concentrada en segmentos de bajo riesgo, lo que nos genera un ICV mejor que el promedio del sistema.



Cobertura

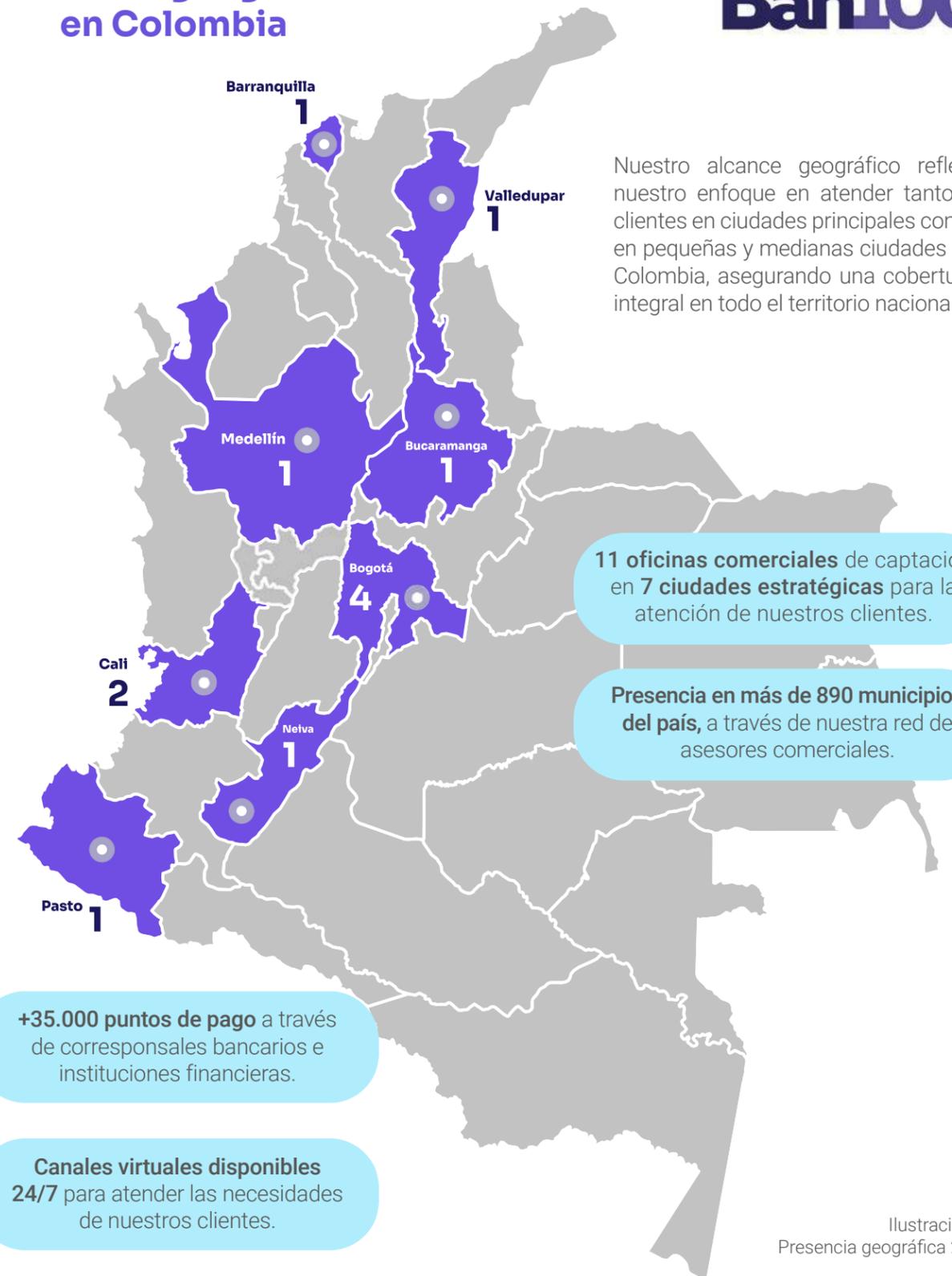
Contamos con fuerzas comerciales directas e indirectas con presencia en más de 890 municipios, llevando nuestra oferta de productos a poblaciones desatendidas por la banca tradicional.



Eficiencia

Facilitamos a nuestros clientes diferentes convenios para desembolso y recaudo con los principales bancos, corresponsales e intermediarios, utilizando el ecosistema de pagos existente.

Presencia geográfica en Colombia



Nuestro alcance geográfico refleja nuestro enfoque en atender tanto a clientes en ciudades principales como en pequeñas y medianas ciudades de Colombia, asegurando una cobertura integral en todo el territorio nacional.

Ilustración 1. Presencia geográfica 2023

En 2023 continuamos realizando nuestro mayor esfuerzo por llegar a cada rincón del país, con una atención especial en aquellos segmentos tradicionalmente desatendidos por el sistema bancario, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo económico y social de las comunidades. Nos enorgullece ser el Banco que le abre las puertas

del sistema financiero a la población de menores ingresos del país, dando acceso a productos y servicios de manera ágil con presencia en los lugares donde el cliente nos necesita. Este esfuerzo se hace evidente en la caracterización por nivel socioeconómico y de género de nuestros clientes, como se observa a continuación.

De manera similar, cada uno de nuestros productos refleja nuestro compromiso con la accesibilidad, la eficiencia y la inclusión financiera de nuestros clientes, tanto en áreas urbanas como en comunidades rurales, procurando que Ban100 sea un socio financiero integral para todos. Nuestro portafolio se compone de los siguientes productos:

Como se evidencia en la ilustración 4, la distribución del portafolio de cartera está compuesta principalmente por los créditos de libranza, producto que representó el 83,4% de la colocación total para el año 2023.

Con lo anterior en mente, nos complace resaltar que este año logramos:

- Otorgar créditos a clientes en el 100% de los departamentos del país.**
- Contar con cartera colocada en el 77% de todos los municipios a nivel nacional.**
- Ubicar el 55% de nuestra cartera en ciudades y municipios con menos de 500.000 habitantes.**

- **Certificado de depósito a término (CDT):** alternativa de inversión a corto, mediano y largo plazo con atractivos niveles de rentabilidad y bajo riesgo.
- **Cuenta de ahorro:** cuenta de ahorros segura y rentable, que brinda oportunidad de inversión.
- **Crédito de libranza:** crédito de libre destinación que proporciona un desembolso fácil y ágil. Las cuotas son pagadas directamente por los empleadores.
- **Crédito de consumo:** crédito dirigido a personas naturales que permite financiar productos en nuestros aliados comerciales.
- **Microcrédito:** línea de crédito para capital de trabajo dirigida a propietarios de microempresas y emprendedores.

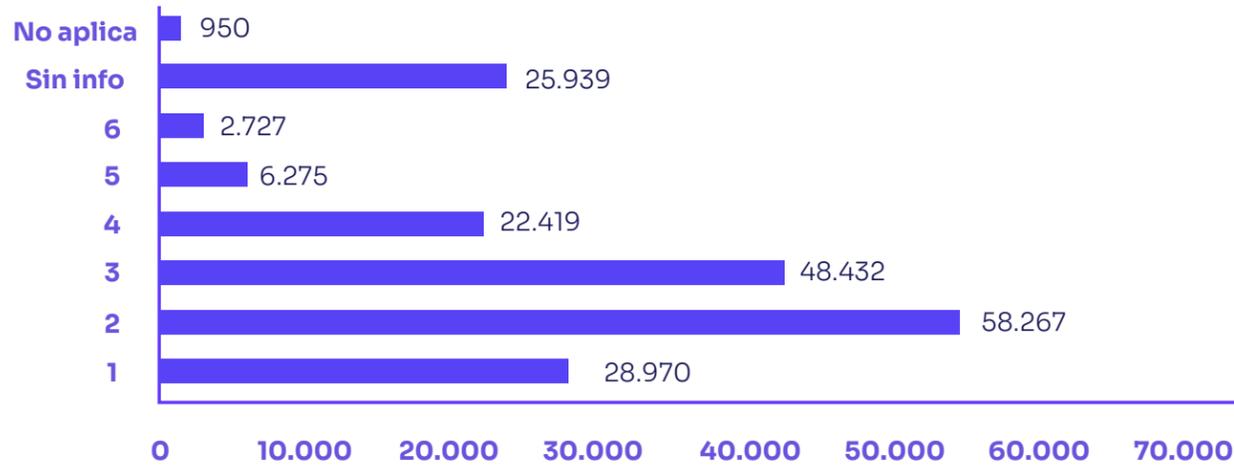


Ilustración 2. Perfil Clientes de Cartera - Nivel socioeconómico

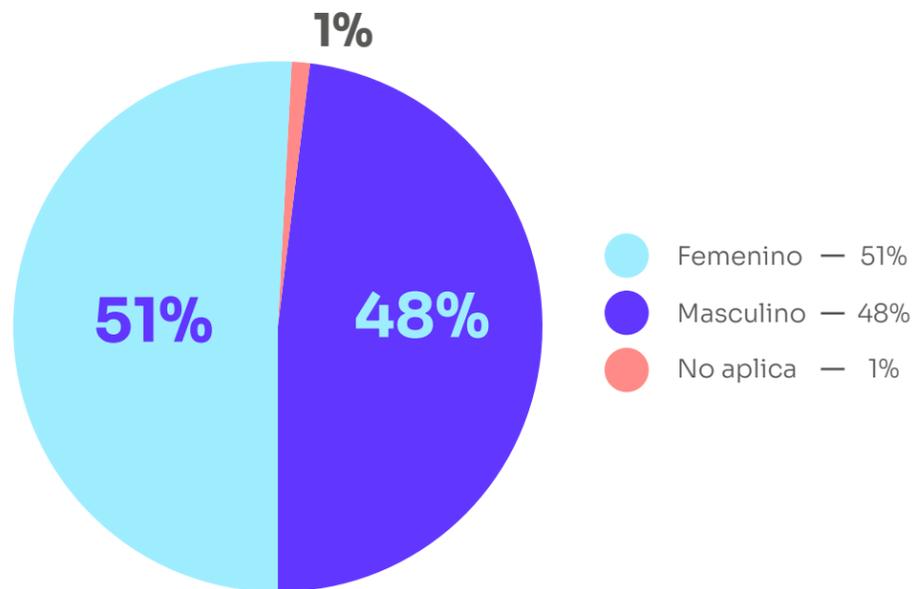


Ilustración 3. Perfil clientes - Género

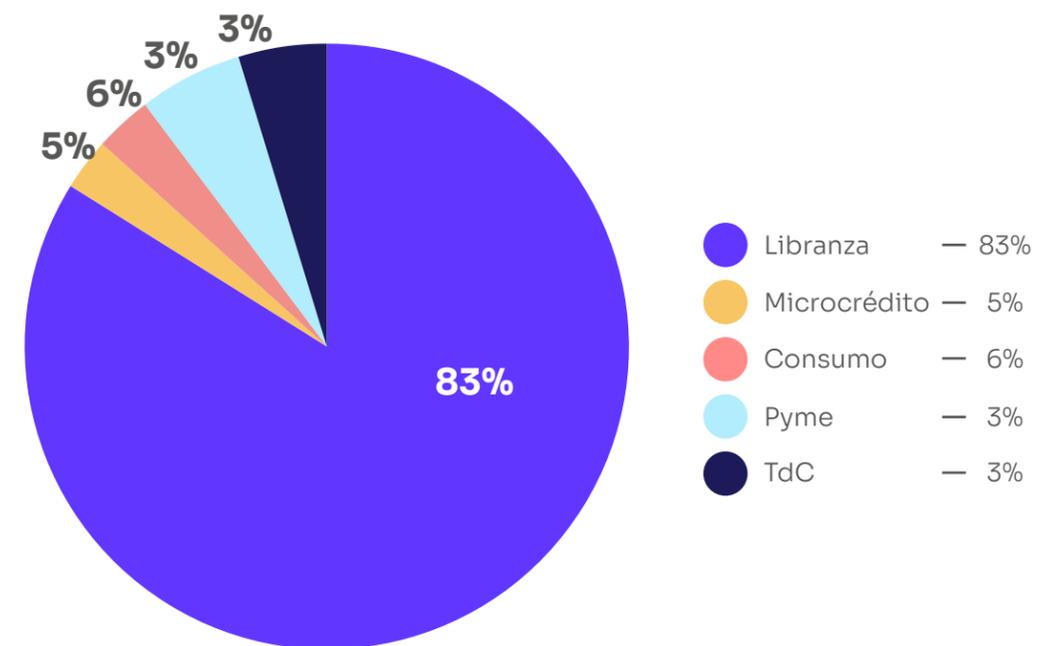


Ilustración 4. Saldo de cartera por producto

1.2.2 Cambio de marca

El 20 de febrero de 2023 y con el objetivo de conmemorar nuestro tercer aniversario como entidad bancaria, cambiamos nuestro nombre de **Banco Credifinanciera a Ban100**. Con esta renovación, apuntamos a seguir consolidándonos como una **marca cercana, moderna, innovadora y sostenible** que continúa trabajando por ofrecer alternativas de crédito al segmento base de la población colombiana y una oferta de ahorro e inversión rentable. Con este paso, Ban100 inició una serie de avances importantes para honrar este compromiso, como el lanzamiento de su app móvil, la adopción de un modelo de sostenibilidad y la adhesión al reconocimiento Equipares. La marca continuará consolidándose en el país, llevando sus valores de **agilidad, accesibilidad e inclusión con una oferta de productos y servicios**, afines al segmento al que atendemos.

Esperamos seguir ampliando nuestro reconocimiento en las regiones y ser recordados como el banco del segmento base de la población, con especial énfasis en pensionados de los estratos 1, 2 y 3.

1.2.3 Asociaciones

GRI 2-28

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo de un sistema financiero accesible e inclusivo, pertenecemos a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia – Asobancaria, el principal gremio del sector en el país. Esta asociación trabaja para mantener la confianza pública en el sistema financiero, promoviendo la **modernización de nuestros servicios y fomentando el conocimiento sobre banca**. De manera similar, estamos adheridos al Protocolo Verde de Asobancaria, el cual es un acuerdo voluntario suscrito entre el Gobierno nacional y el sector financiero, que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible en el país y para preservar el medio ambiente a través de un uso sostenible de los recursos naturales. Bajo el actual protocolo y en nuestra calidad de agremiados, implementaremos en el mediano plazo acciones específicas



para integrar a nuestra operación las líneas de trabajo en las cuales se despliega el mencionado acuerdo, esto es: (i) Promover prácticas ecoeficientes en la gestión de recursos naturales; (ii) Implementar en nuestro sistema de riesgos análisis ambientales y sociales; y (iii) Fortalecer nuestros mecanismos de reporte en pro de robustecer una cultura institucional que se moviliza en torno a la sostenibilidad y la creación de valor a nuestros grupos de interés.

También somos parte de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras – Asomicrofinanzas, enfocándonos en la inclusión financiera y en el desarrollo de servicios que contribuyan a superar la pobreza. A través de esta asociación, fortalecemos nuestras relaciones con los grupos de interés, influimos en políticas públicas para el microcrédito y participamos en foros especializados en crédito, cobranza y gestión de riesgos.

1.2.4 Calificaciones como emisor

Ban100 se distingue por mantener calificaciones de riesgo destacadas que reflejan la confianza de nuestros clientes financieros. Fitch Ratings reafirmó nuestra calificación de largo plazo en 'AA-' y de corto plazo en 'F1+' el 22 de marzo de 2023, validando nuestra gestión de riesgo eficaz, cartera de alta calidad, financiamiento estable y adecuada capitalización.

1.3 Marco estratégico

Somos Ban100, un banco con un propósito diferente, por eso, estamos constantemente revisando nuestro marco estratégico para garantizar el progreso hacia el cumplimiento de nuestros objetivos, este es un conjunto de directrices y principios que

guían nuestras decisiones y acciones. En el corazón de este marco se encuentran nuestra misión y visión, dos conceptos fundamentales que definen nuestra razón de ser y proporcionan una brújula para el desarrollo de la estrategia. Estas son:

Misión

Generar valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, a través de productos seleccionados e innovadores, apalancados en un modelo de atención personalizado y distintivo.

Visión

Consolidarnos como un banco multiproducto, orientado a la colocación de créditos en los segmentos base de la población colombiana y continuar con una oferta de productos de ahorro e inversión en ciudades pequeñas y medianas de Colombia.



Una vez establecidas, la misión y la visión son en el punto de partida para la formulación de nuestros objetivos estratégicos. Los objetivos estratégicos son metas específicas y medibles que desde Ban100 nos planteamos para cumplir con la misión y hacer realidad nuestra visión. En 2023, nos propusimos conseguir los siguientes objetivos estratégicos.



Consolidar nuestro camino hacia un banco digital: mantener un posicionamiento relevante en el mercado través de la transformación digital y la implementación de la innovación en nuestros productos actuales. Este proceso se acompaña de una renovación de marca, adoptando un nombre que resuene con las tendencias de mercado actuales.



Promover una cultura ágil y digital que asegure la satisfacción de nuestros clientes y el *time to market*: buscamos mejorar la experiencia del usuario en todos nuestros productos para incrementar su satisfacción y recomendación. Nos enfocamos en desarrollar una cultura que proteja y valore a nuestros clientes, asegurando una comunicación clara y transparente. El compromiso es consolidar un modelo de trabajo que sitúe al cliente en el centro de todas nuestras acciones y decisiones.



Fortalecer nuestra cultura y asegurar el bienestar de nuestra gente: identificar, crear y mantener una cultura de alta confianza y alto rendimiento, impulsando el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, y garantizando un ambiente laboral seguro y equitativo.



Seguir conservando la rentabilidad superior al promedio del sistema financiero colombiano: a través de una estrategia multifacética buscamos mantener una estricta disciplina contable y financiera, enfocándonos en el cumplimiento de indicadores y metas para lograr los presupuestos propuestos. Se impulsarán mejoras operativas mediante la implementación de metodologías avanzadas para optimizar los procesos, estandarización y automatización de tareas clave, y una gestión prudente de los costos. Además, se buscará el crecimiento sostenido a través de la especialización en productos de acuerdo con los segmentos objetivo.



Mantener la confianza de nuestros inversionistas: nos enfocamos en una gestión de liquidez proactiva y en la diversificación del fondeo, ofreciendo productos como CDTs a tasas de mercado y explorando nuevas opciones de inversión. Comprometidos con la solidez financiera, apuntamos a mantener un perfil crediticio sólido a través de una coordinada gestión de riesgos, y a fomentar la inversión a través de la promoción y fortalecimiento de cuentas de ahorro. Este enfoque integral, que incluye la emisión de bonos y el uso de líneas de redescuento, nos permite mantener un apetito de riesgo controlado y alineado con nuestra estrategia, asegurando la calidad y solvencia de nuestra cartera.



Consolidar el proceso de generación de valor organizacional: implementar iniciativas para el despliegue de una cultura ágil y de innovación para el desarrollo de proyectos que contemplen la alineación estratégica, analítica y eficiente para la productividad de procesos, y una óptima gestión de canales digitales.

Nuestro modelo de negocio se enmarca en un compromiso con el desarrollo sostenible y el fomento de la inclusión financiera de las poblaciones subatendidas por el sistema financiero en Colombia.

Así pues, a través de nuestra gestión buscamos contribuir también al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, puntualmente desde Ban100 procuramos aportar a los siguientes objetivos.

| Social | |
|---|---|
|  | Brindar acceso al crédito formal para adultos mayores, mujeres, microempresarios, y habitantes de ciudades intermedias y zonas rurales de Colombia. |
|  | Ofrecer alternativas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos y a los servicios financieros en el país. |
|  | Defender y promover el trabajo decente y justo a través de la implementación de iniciativas que contribuyen a la creación de entornos diversos, innovadores y libres de discriminación. |
|  | Promover oportunidades de trabajo que proporcionan ingresos dignos, seguridad en el lugar de trabajo y protección social, así como desarrollo personal e integración social. |
|  | Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados. |



1.4 Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 2-29

Nuestros grupos de interés son nuestra máxima prioridad y desempeñan un papel central en nuestra estrategia y en la forma en que operamos.

Reconocemos plenamente que estos grupos, los cuales incluyen a **nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, clientes, aliados, entes reguladores y la comunidad en general**, son fundamentales para nuestro éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés es una tarea esencial en Ban100. Para ello, hemos establecido un **proceso riguroso de identificación y relacionamiento con estos grupos**, estamos comprometidos a conocer quiénes son, qué les preocupa y cómo podemos atender sus expectativas de manera efectiva.

Entendemos que la comunicación es clave en este proceso, y por eso hemos implementado diversos canales de interacción, como reuniones periódicas, encuestas, canales digitales y otros medios de comunicación, para asegurarnos de que siempre estemos en sintonía con ellos.

Esta comunicación bidireccional es esencial para entender sus preocupaciones, necesidades y expectativas, y para transmitir cómo Ban100 está trabajando para abordarlas.

Valoramos sus opiniones y estamos comprometidos a escuchar activamente sus inquietudes, debido a que es esta retroalimentación constante la que nos permite tomar decisiones informadas y formular políticas de gestión y canales de atención que atiendan sus preocupaciones de manera efectiva. Nuestros grupos de interés están conformados por:



Accionistas: personas naturales o jurídicas que poseen participaciones en la propiedad de Ban100.



Inversionistas: personas naturales o jurídicas que invierten a través de instrumentos financieros su capital o patrimonio en Ban100.



Colaboradores: grupo de personas que tienen una relación laboral con Ban100, de acuerdo con la legislación nacional o su aplicación.



Aliados y pagadurías: puente entre la entidad financiera y el consumidor final. Existen aliados de consumo y pagadurías como entidades estatales.



Cientes: personas naturales o jurídicas que compran o consumen un producto o servicio prestado por Ban100, y que pagan por la entrega de dichos productos o servicios.



Entes reguladores: legisladores, reguladores y poderes públicos locales, regionales, nacionales o internacionales con potestad para configurar el marco jurídico en el que Ban100 debe desarrollar sus actividades.



Comunidad: personas naturales o jurídicas que no están directamente involucradas en las operaciones de Ban100, pero que pueden ser afectadas por ellas o tener interés en sus actividades.

| Ambiental | |
|---|---|
| <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> | Implementar una gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. |
| <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> | Establecer una organización dedicada a la gestión de la sostenibilidad. |
| <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> | Promover la adopción de prácticas de sostenibilidad por parte del sector financiero en Colombia e integrar el marco regulatorio y las políticas hacia un modelo de desarrollo respetuoso con las necesidades económicas, sociales y ambientales de la generación actual y de las futuras. |

| Gobierno | |
|--|--|
| <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> | Rendir cuentas de manera ética y transparente sobre la toma de decisiones y el relacionamiento con nuestros grupos de interés. |



Ilustración 5. Grupos de interés Ban100



Con lo anterior en mente, desde Ban100 logramos mantener y fortalecer nuestra relación con los Grupos de Interés considerando los siguientes aspectos:

| Grupo de interés | Objetivo según sus expectativas/necesidades | Principales áreas de interés | Herramientas de comunicación |
|-----------------------|--|---|---|
| Accionistas | Fomentar la confianza y la participación de los accionistas en la toma de decisiones corporativas. | <ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo Desempeño financiero Progreso estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión Asamblea General de Accionistas (AGA) Sesiones extraordinarias de la AGA Página web corporativa Correos electrónicos y boletines |
| Inversionistas | Proporcionar información precisa y oportuna sobre el desempeño financiero y estratégico de Ban100 para respaldar la toma de decisiones de inversión informadas. | <ul style="list-style-type: none"> Rendimiento financiero Gestión de riesgos Cumplimiento normativo | <ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión financiera Comunicados de prensa Página web Correos electrónicos y boletines informativos Reuniones con inversionistas |
| Colaboradores | Crear un entorno de trabajo seguro e inclusivo que fomente el compromiso, la capacitación y el desarrollo profesional, promoviendo así la retención del talento y el logro de los objetivos del banco. | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud en el trabajo Oportunidades de desarrollo profesional Compensación y beneficios | <ul style="list-style-type: none"> Portal de empleados Encuesta Great Place to Work Designación de mentores Encuestas de grupos focales Reuniones con la alta dirección Espacios de bienestar |

| | | | |
|-----------------------------|--|---|--|
| Cientes | Proporcionar un servicio de calidad, satisfaciendo sus necesidades financieras, garantizando la seguridad de sus transacciones y cultivando relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio al cliente • Seguridad de la información • Acceso y conveniencia | <ul style="list-style-type: none"> • Puntos comerciales • Sucursales bancarias • Línea de atención telefónica • Línea de atención virtual • Servicio PQRS • Canales de autogestión |
| Aliados y pagadurías | Establecer alianzas estratégicas sólidas y colaborativas que permitan a Ban100 ofrecer soluciones financieras innovadoras y eficientes, beneficiando a ambas partes y a los clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento y acuerdo de contratos • Eficiencia en la gestión de pagos y cobros • Relación comercial | <ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional • Reuniones periódicas • Línea telefónica |
| Entes reguladores | Proporcionar información precisa y transparente para asegurar el cumplimiento normativo y la supervisión adecuada de nuestras operaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento normativo • Protección al consumidor • Transparencia y divulgación | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Sistema de Registro de Información (SIRI) • Área de Secretaría General |
| Comunidad | Impulsar el desarrollo social y la responsabilidad ambiental a través de una operación sólida guiada por la ética y la transparencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Generación de empleo • Responsabilidad social corporativa • Transparencia y comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Comunicados de prensa • Canales digitales |

1.5 Análisis de materialidad

GRI 3-1

En los últimos años, hemos logrado avances significativos en nuestro compromiso con la sostenibilidad. En 2023, alcanzamos uno de nuestros hitos más importantes en esta trayectoria al desarrollar nuestro Modelo de Sostenibilidad en colaboración con la consultora Compartamos con Colombia. Nos propusimos incorporar los principios de materialidad, inclusividad e impacto con el fin de identificar cuestiones sustanciales.

Esta identificación de materialidad constituye el pilar fundamental para la planificación de nuestra estrategia de desarrollo sostenible y se convierte también en la base para nuestro proceso de divulgación de información.

En este proceso incorporamos un nuevo concepto denominado "Doble Materialidad", el cual significa que la entidad reporta la afectación de los temas

positivos y negativos relacionados con asuntos sociales, ambientales y climáticos en la situación financiera de la entidad y, así mismo, el impacto de la actividad de la compañía 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.

Mediante la evaluación de doble materialidad, hemos analizado minuciosamente la interacción recíproca entre nuestra empresa y la sociedad. A partir de este análisis, determinamos cinco temas críticos y priorizamos 21 temas en los que concentraremos nuestros esfuerzos para garantizar una gestión sostenible y responsable. Esta priorización se realizó partiendo de los siguientes pasos:



Ilustración 6. Proceso de evaluación de la materialidad

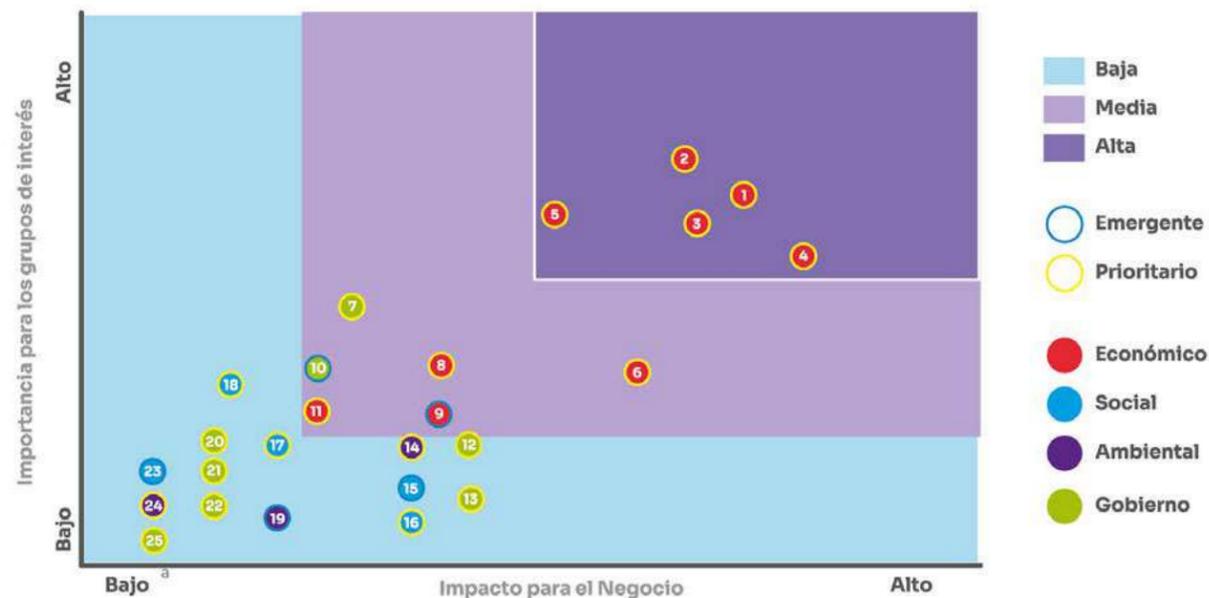


1.5.1 Temas materiales

GRI 3-2

Siguiendo los pasos previamente mencionados, se construyó la matriz de materialidad donde se determinó la innovación de productos y procesos, la inclusión y accesibilidad al sistema financiero, la educación financiera, la retención y atracción del talento y el modelo de negocio sostenible como

los temas más relevantes tanto para los grupos de interés como para el impacto del negocio de Ban100. Adicionalmente, partiendo de la validación realizada con la Alta Dirección, priorizamos otros dieciséis asuntos materiales que se pueden ver en la matriz a continuación:



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

1.6 Modelo de sostenibilidad Ban100

GRI 2-22; 3-3

A partir de 2022, siguiendo el análisis de materialidad previamente realizado, la Junta Directiva de Ban100 adoptó el Modelo de Sostenibilidad diseñado por Compartamos con Colombia, el cual agrupa en cuatro frentes de trabajo doce pilares, todos considerados esenciales para asegurar la sostenibilidad de nuestra empresa. El modelo se enfoca en apoyar nuestra misión corporativa y en

la implementación de prácticas responsables en las áreas ambiental, social y de gobernanza (ASG). Esto no solo ayuda a mitigar riesgos, sino también a identificar oportunidades, a crear valor compartido con nuestros grupos de interés y a consolidar nuestro compromiso con el progreso económico, social y ambiental de Colombia.

Compromiso corporativo

- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos: ASG y cambio climático
- Ética y transparencia
- Privacidad y ciberseguridad

Negocio sostenible

- Experiencia del cliente
- Inclusión financiera
- Innovación y transformación digital
- Crecimiento sostenible del negocio

Impacto en nuestro entorno

- Educación financiera y desarrollo socioeconómico
- Ecoeficiencia y huella de carbono

Desarrollo del talento

- Diversidad, equidad e inclusión
- Desarrollo humano y bienestar



Ilustración 8. Modelo de Sostenibilidad Ban100

A su vez, cada uno de los pilares se encuentran compuestos por los asuntos materiales priorizados dentro del análisis de materialidad descrito, los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

| Relación de asuntos materiales por pilar estratégico | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Frente | Pilar | Asuntos materiales |
| Compromiso corporativo | Gobierno corporativo | <ul style="list-style-type: none"> Eficacia de la Junta Directiva Gestión del Gobierno Corporativo |
| | Gestión de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos de incidentes críticos Gestión de riesgos sistémicos |
| | Ética y transparencia | <ul style="list-style-type: none"> Gestión del entorno legal y regulatorio Ética del negocio |
| | Privacidad y ciberseguridad | <ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la información |
| Negocio sostenible | Experiencia del cliente | <ul style="list-style-type: none"> Prácticas de venta responsable Experiencia y cercanía con el cliente |
| | Inclusión financiera | <ul style="list-style-type: none"> Inclusión y accesibilidad al sistema financiero |
| | Innovación y transformación digital | <ul style="list-style-type: none"> Innovación de productos y procesos Desarrollo y acceso tecnológico |
| | Crecimiento sostenible del negocio | <ul style="list-style-type: none"> Modelo de negocio sostenible Líneas, productos y servicios ASG Monitoreo de proyectos ASG |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Desarrollo del talento | Desarrollo humano y bienestar | <ul style="list-style-type: none"> Relaciones trabajador – empresa Retención y atracción del talento Formación y enseñanza |
| | Diversidad, equidad e inclusión | <ul style="list-style-type: none"> Diversidad e inclusión |
| Impacto en nuestro entorno | Educación financiera y desarrollo socioeconómico | <ul style="list-style-type: none"> Educación financiera Desarrollo socioeconómico de los clientes |
| | Ecoeficiencia y huella de carbono | <ul style="list-style-type: none"> Innovación ambiental Ecoeficiencia Gestión de la huella de carbono |

Tabla 1. Asuntos materiales incluidos en frentes y pilares estratégicos

Cada asunto material señalado agrupa iniciativas, actividades, procesos, programas y proyectos para consolidar nuestra estrategia de sostenibilidad, interna y externamente. Este enfoque integral refuerza nuestro compromiso con un modelo de negocio que prioriza el desarrollo sostenible, y nos impulsa a continuar facilitando el acceso al sistema financiero formal a las poblaciones que han sido tradicionalmente desatendidas por la banca convencional, consolidando así nuestro papel como catalizadores en la inclusión financiera y el progreso social.





02

Compromiso corporativo



El **gobierno corporativo** en Ban100 desempeña un papel fundamental, no solo en la dirección de nuestras operaciones, sino también en la consolidación de la **confianza y el respeto** de nuestros grupos de interés. Estamos comprometidos a establecer y sostener prácticas empresariales que sean a la vez éticas, transparentes y alineadas con los principios de la **sostenibilidad**.

Esta filosofía de gestión se traduce en múltiples beneficios para nuestros accionistas, quienes pueden tener la certeza de que los recursos financieros de nuestra institución son administrados de manera eficiente y responsable, pues no solo buscamos la rentabilidad a corto plazo, sino también la viabilidad y el crecimiento sostenible de la entidad a largo plazo. Para nuestros colaboradores, desde el Gobierno Corporativo estamos comprometidos a crear y mantener un ambiente laboral que no solo cumpla con todas las normativas legales, sino que también promueva la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y un enfoque de seguridad integral. En cuanto a nuestros clientes y proveedores nuestro compromiso es promover relaciones comerciales basadas en la ética y la transparencia, asegurándonos que todas las partes sean tratadas con justicia y respeto. Queremos reforzar la lealtad y la confianza, a la vez que mejoramos nuestra capacidad para innovar y nos adaptamos a las cambiantes necesidades del mercado.

Así pues, en un momento donde la responsabilidad corporativa es cada vez más valorada, en Ban100 buscamos posicionarnos como un actor clave en el sector financiero de colombiano no solo por nuestro desempeño financiero, sino también por nuestro compromiso y aporte con el desarrollo social del país.

2.1 Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9

En nuestro compromiso por la excelencia en el gobierno corporativo, nos adaptamos continuamente a las directrices del 'Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia', también referido como Código País, establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta evolución se evidencia a través de informes anuales, en los cuales detallamos las prácticas corporativas implementadas. Nuestro objetivo es reforzar un modelo de gestión que se distinga por su actualidad, transparencia y eficiencia. Como se desarrollará a continuación, nuestro Gobierno Corporativo está estructurado de la siguiente manera:

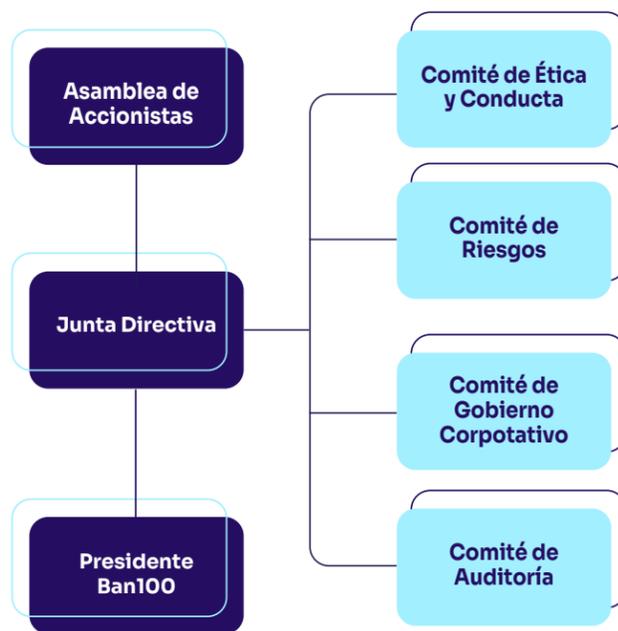


Ilustración 9. Estructura de gobierno corporativo

2.1.1 Composición accionaria de Ban100

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de Ban100, el cual está compuesto por los accionistas reunidos de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales y la ley, estos son:

| Nombre | NIIT | Acciones | Participación |
|---|---------------|--------------------|---------------|
| Finanza Inversiones S.A.S. | 900.454.277-6 | 168.152.187 | 94,50% |
| Inversiones y Consultoría Tributaria S.A.S. | 901.289.064-0 | 6.226.740 | 3,50% |
| Direcciones de Negocio S.A.S. | 901.289.078-3 | 1.779.384 | 1,00% |
| Asesorías Financieras y Corporativas | 901.289.177-4 | 1.779.384 | 1,00% |
| Asistencias de Comercio S.A.S. | 901.289.077-6 | 1.106 | 0,00% |
| | | 177.938.801 | 100% |

Tabla 2. Composición accionaria Ban100 2023

Por un lado, el capital suscrito de Ban100 es de \$92.255.611.305, representado en 177.938.801 acciones, cada una con un valor nominal de \$518,47. Por otro lado, y como se puede observar en la tabla, la propiedad accionaria de Ban100 se encuentra concentrada en un accionista principal, este es Finanza Inversiones S.A.S con un total de 168.152.187 acciones, lo que representa el

94.50% de la participación total. En consecuencia, le damos prioridad a la defensa de los accionistas minoritarios para evitar la vulneración de sus derechos. En ese sentido, y apoyados en el Código de Gobierno Corporativo, nos aseguramos de que los accionistas minoritarios gocen de protección frente a actos abusivos, directos o indirectos, por parte del accionista principal o en su beneficio.

Es importante mencionar que la sociedad Finanza Inversiones S.A.S. está compuesta por tres firmas, una de ellas siendo nuestro socio fundador Crediholding, y dos fondos de capital privado internacionales.

| Finanza Inversiones S.A.S | | |
|---------------------------|---------------|---|
| Crediholding | 63.06% | Socio fundador con más de 13 años de trayectoria en el negocio de intermediación en Colombia. Aporta experiencia y conocimiento del sector. |
| ACON Investments | 30.39% | Fondo de capital privado internacional enfocado en inversiones en América Latina. Administra activos por USD 5.300 MM. |
| Gramercy | 6.55% | Fondo de capital privado internacional enfocado en mercados emergentes y América Latina. Administra activos por USD 5.800 MM |

Tabla 3. Composición accionaria Finanza Inversores S.A.S

2.1.2 Descripción de los órganos de gobierno y sus respectivas funciones

GRI 2-10, 2-11

Como se mencionó anteriormente, nuestra estructura de gobierno corporativo está conformada por siete órganos esenciales que nos ayudan a garantizar la transparencia y la toma de decisiones efectiva para el debido desarrollo del objeto social de Ban100. Estos son la Asamblea de Accionistas, la cual es el máximo órgano decisorio y se encarga de definir las directrices estratégicas; la Junta Directiva, responsable de la supervisión y la gestión corporativa, apoyándose en sus Comités especializados que profundizan en áreas clave como auditoría, riesgos y ética; y el Presidente, quien lidera la gestión ejecutiva y la implementación de las políticas y estrategias definidas por la

Junta Directiva. Cada uno de estos órganos opera con un conjunto de responsabilidades claramente definidas, que aseguran una distribución equilibrada del poder y una gestión orientada hacia la sostenibilidad y el valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.

Asamblea General de Accionistas

En primer lugar, la Asamblea General de Accionistas cumple con funciones críticas para el control y la estrategia corporativa. Es el ente encargado de revisar y aprobar reformas estatutarias, así como de supervisar la integridad de los estados financieros anuales. Desempeña un papel decisivo en la definición de la política de dividendos y reservas, manteniendo la facultad exclusiva de ordenar acciones contra

administradores y otros altos cargos en caso de incumplimiento de sus funciones, incluyendo su elección y remoción. Además, la Asamblea regula la emisión de acciones y vela por el cumplimiento de los derechos de preferencia de los accionistas existentes. Entre sus atribuciones se encuentra también la aprobación de la política de remuneraciones y la gestión de operaciones significativas con partes vinculadas, garantizando transparencia y equidad. Además, autoriza la adquisición o enajenación de activos estratégicos, garantizando que las decisiones alineen con la visión a largo plazo de Ban100.

Durante el año 2023, nuestra Asamblea General se sessionó una oportunidad (una sesión ordinaria), deliberando principalmente sobre los siguientes aspectos:

- 1. Estudio y Aprobación de los Estados Financieros correspondientes al cierre de ejercicio a 31 de diciembre de 2.022 con sus respectivas notas.**
- 2. Opinión del Revisor Fiscal respecto de los Estados Financieros de Fin de Ejercicio.**
- 3. Estudio y aprobación del informe de gestión del Presidente y la Junta Directiva para el periodo 2022.**
- 4. Informe fin de ejercicio Circular Externa 012 de 2021.**
- 5. Aprobación del proyecto de distribución de utilidades.**
- 6. Informes del Comité de Auditoría y Sistema de Control Interno.**
- 7. Elección y nombramiento de los miembros de Junta Directiva para el periodo 2023-2024 y su respectiva asignación de honorarios para la Junta Directiva y los Comités de apoyo.**
- 8. Elección del Revisor Fiscal y asignación de honorarios para el periodo 2023-2024.**
- 9. Informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero, por las labores adelantadas durante el 2022.**

10. Informe Anual de Gobierno Corporativo.

11. Autoevaluación de la Junta Directiva por la gestión adelantada durante 2022.

12. Propuesta y aprobación de Reforma Estatutaria.

13. Propositiones y varios.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Ban100, como órgano de administración, desempeña un papel central en la formulación de las políticas generales y estratégicas del Banco, así como en la supervisión de la gestión corporativa. Es la responsable de establecer procedimientos y planes para el desarrollo del objeto social del Banco y debe velar por la implementación efectiva de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y los mandatos regulatorios. Su función incluye la aprobación de presupuestos, la apertura o cierre de sucursales, y la elección del Presidente del Banco, a quien imparten instrucciones y cuya remuneración fijan. La Junta Directiva también tiene la tarea de asegurar el manejo adecuado de los riesgos y la adhesión a los estándares de gobernanza corporativa.

Adicionalmente, la Junta Directiva vela por la integridad de los activos del Banco y su adecuada liquidez y solvencia, promoviendo la eficiencia y profesionalismo en el manejo de los depósitos del público. Coordina la evaluación y seguimiento de la gestión del Presidente y de la alta gerencia, y sirve como enlace entre los accionistas y la administración, garantizando una comunicación transparente y efectiva.

En simultáneo, nuestra Junta Directiva cuenta con cuatro Comités de Apoyo para cumplir con las responsabilidades previamente mencionadas, estos son:



Comité de Nombramiento y Remuneraciones: es el encargado de realizar el seguimiento continuo y el establecimiento de los mecanismos e instrumentos necesarios para que se dé el cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Conducta.



Comité de Auditoría: es el cuerpo colegiado integrado y encargado de evaluar el desarrollo del control interno del Banco y propender por su continuo mejoramiento. Su funcionamiento se rige por el “Reglamento del Comité de Auditoría”.



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



Comité de Riesgos: es el cuerpo colegiado encargado de impartir lineamientos sobre la administración de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacional, para que tales elementos se gestionen de acuerdo con el perfil de riesgo del Banco. El funcionamiento del Comité de Riesgos se rige por el “Reglamento del Comité de Riesgos”.

Nuestra Junta Directiva está compuesta por cinco (5) miembros principales, cada uno con un suplente personal, quienes son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva no tiene miembros ejecutivos, solo está compuesta por miembros independientes o patrimoniales. Ellos son:

| Principales | | Suplentes | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| Nombre | Antigüedad | Nombre | Antigüedad |
| Alberto Hernández Agüero | 30 de enero de 2020 | Santiago Pieschacón | 13 de abril de 2022 |
| Javier Ledesma | 27 de diciembre de 2019 | Gustavo H. Vega | 15 de noviembre de 2019 |
| David Seinjet Neirus | 14 de mayo de 2021 | Tomas Serantes | 26 de noviembre de 2021 |
| Edgar Elías Muñoz Jassir | 07 de septiembre de 2021 | Stephanie Dager | 18 de febrero de 2022 |
| Darío Gutiérrez c. | 21 de noviembre de 2019 | Juan Felipe Roldan | 22 de marzo de 2022 |

Tabla 4. Miembros principales y suplentes de la Junta Directiva 2023

La Presidencia de Ban100, liderada por Héctor Chaves Olarte desde noviembre 2023, es el órgano ejecutivo encargado de la gestión diaria y de implementar las políticas y estrategias establecidas por la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas. El Presidente actúa como la cara visible de nuestra institución, asegurando la ejecución efectiva de los planes de negocio y la coherencia operacional a través de la entidad. Con responsabilidades que incluyen la representación legal del Banco, la dirección de las operaciones y la gestión del personal, la Presidencia es vital para

mantener la operatividad alineada con nuestros objetivos estratégicos. Así mismo, él debe hacer seguimiento a los grupos internos y comités de gestión, dentro de los cuales se incluyen: Grupo de Gestión de Operaciones, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Gestión de Compra de Cartera, Grupo de Gestión de Mora para la Cartera de Microcrédito, Grupo de Gestión Jurídico, Grupo de Gestión de Nombramientos, Comité de Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y el Comité de Políticas de Crédito y Productos.



Héctor Chaves

Quien nos acompaña desde hace más de cinco años como vicepresidente financiero, fue designado Presidente en noviembre de 2023.

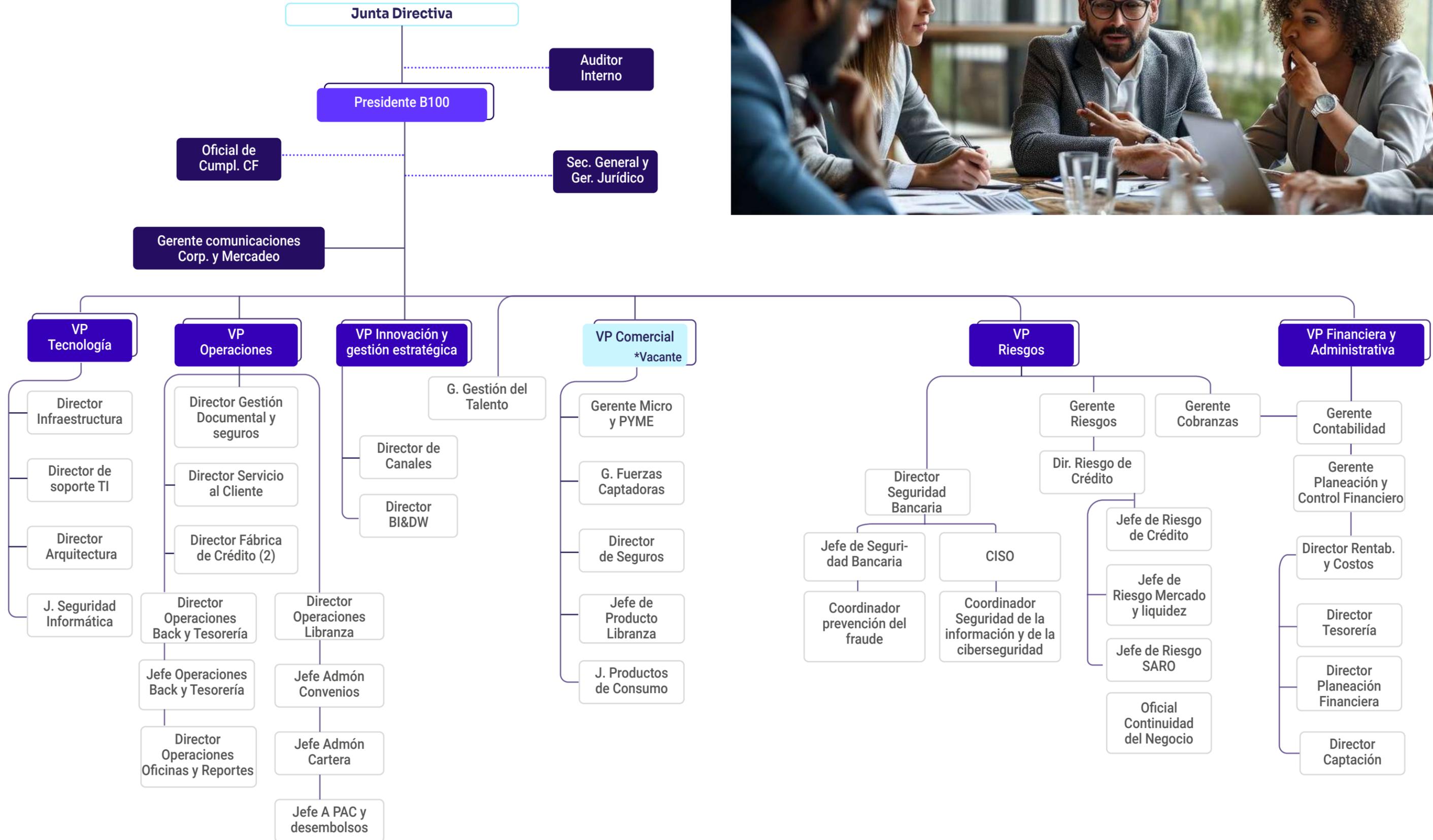
Durante su trayectoria en Ban100, ha liderado hitos importantes de la compañía como la compra y fusión del Banco Procredit, la obtención de la licencia para operar como Banco desde 2020, la titularización de libranzas anunciada en días pasados por más de \$90.000 millones y el crecimiento sostenido de la entidad.

Cuenta con una trayectoria de más de 32 años en entidades del sector, principalmente en labores relacionadas con la administración financiera, la gestión de riesgos y la planeación estratégica. Es economista egresado de la Universidad Externado de Colombia, cuenta con una especialización en finanzas de la Universidad de los Andes y estudios en Dirección General PDG de la Universidad de la Sabana.

Por otro lado, la Secretaría General es fundamental para el funcionamiento del gobierno corporativo del banco, funcionando como el enlace entre los diversos órganos de gobernanza y asegurando que la documentación y las comunicaciones sean manejadas con la debida diligencia. Esta oficina gestiona el registro de accionistas, coordina las reuniones de la Junta Directiva y de la Asamblea de Accionistas, y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios. La Secretaría General desempeña un papel clave en la custodia de los registros corporativos y en la facilitación del flujo de información entre la administración, la Junta Directiva y los Accionistas, contribuyendo a la transparencia y la eficiencia en la toma de decisiones.

2.1.3 Estructura organizacional

Nuestra estructura organizacional ha sido diseñada para alinear nuestras operaciones diarias con los principios fundamentales del Gobierno Corporativo: responsabilidad, equidad, transparencia y rendición de cuentas. Es por esto que, nuestro organigrama promueve la segregación de funciones para evitar conflictos de interés y fomenta la integración de controles que facilitan una adecuada supervisión y gestión de riesgos. Cada vicepresidencia, dirección y departamento contribuye a fortalecer nuestro compromiso corporativo a través de sus funciones específicas como se puede observar en la siguiente ilustración.



2.1.4 Compromisos

De acuerdo con los compromisos asumidos en el periodo anterior (2022), a continuación, presentamos los avances realizados y las observaciones pertinentes correspondientes al 2023:

Conforme a la expedición de la circular externa 008 de 2023, relacionada con el sistema de control interno se procede con las siguientes modificaciones:

- Se adiciona al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, delegar auto y evaluaciones a cumplimiento normativo.
- Se modifica el **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, revisar los Estados Financieros junto con sus notas antes de que sean presentados a la Asamblea General de Accionistas.
- Se elimina del **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Se adicionan al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, funciones de la Junta Directiva tales como auto y evaluaciones, seguimiento control interno, reunirse con el Revisor Fiscal, funcionamiento SCl.
- Se adicionan al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, Comité Nombramiento y Remuneraciones.
- Se adicionan al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, Presidente de la Junta Directiva: prepara un plan de trabajo de la Junta Directiva para el periodo evaluado.
- Se adicionan al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, Grupo de Gestión de Nombramientos.
- Se adicionan al **CAPÍTULO V. ADMINISTRADORES**, Secretaria General prepara un plan de trabajo de la Junta Directiva para el periodo evaluado.
- Se espera la **actualización de los estatutos sociales** con el fin de que este quede alineado con las políticas y códigos de la entidad.
- Se espera **aumentar el porcentaje de cumplimiento** en la encuesta de mejores prácticas Código país.



2.2 Gestión de riesgos

Ban100 realiza su gestión de riesgos dentro del marco de la reglamentación local para lo cual tiene implementado un sistema de administración conforme a lo establecido en Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y sus respectivos anexos, el cual se encuentra alineado con su misión y planes estratégicos con los que se busca identificar, medir, controlar 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.

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 realizar el monitoreo permanente al cumplimiento del SIAR, monitorear el apetito de riesgos del banco e informar y proponer a la Junta

Directiva los temas que considere relevantes sobre la gestión de los distintos riesgos que hacen parte de la actividad económica del Banco. De manera particular y como parte de su responsabilidad, el sistema de administración realiza su gestión en la entidad con el desarrollo de las siguientes por cada tipo de riesgo.

La premisa de nuestra gestión de riesgos es la anticipación. Nos esforzamos por prever y mitigar situaciones que puedan afectar adversamente al banco, asegurando que nuestras actividades estén siempre alineadas con los objetivos estratégicos y la promesa de valor. A través de esta ges-

tión proactiva, no solo preservamos la estabilidad y la integridad de nuestras operaciones, sino que también fomentamos una mejora continua en la eficacia de nuestros procesos y enriquecemos el valor agregado que ofrecemos a través de nuestro portafolio de productos.

Durante el año 2023, el sector bancario enfrentó múltiples desafíos tanto en el ámbito local como en el global. Basándonos en el análisis del reporte de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, y en consonancia con nuestra situación económica, hemos identificado y priorizado para su prevención los siguientes riesgos:

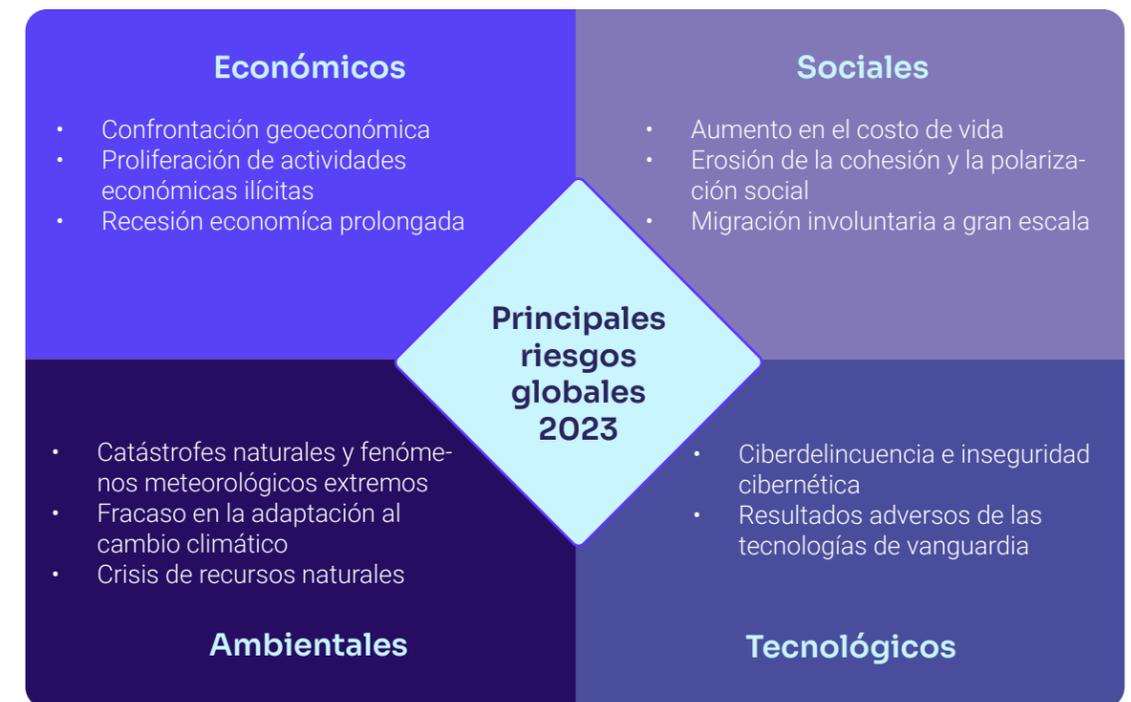


Ilustración 11. Riesgos priorizados 2023

Nuestro enfoque integral en la gestión de riesgos aborda el control interno; auditoría interna; el riesgo de crédito; el riesgo de mercado; riesgo de liquidez; el riesgo Operativo; y la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), en adición a otros que también hacen parte del SIAR como el riesgo país, riesgo

contraparte, riesgo de garantías, riesgo de seguros, riesgo de tasa de interés del libro bancario, etc. De este modo se espera abordar aspectos específicos del espectro de riesgos al que estamos expuestos, garantizando un control exhaustivo y una respuesta efectiva ante cualquier contingencia, como se describe en detalle a continuación.

2.2.1 Control interno y auditoría Interna

Es importante aclarar que el Sistema de Control Interno en Ban100 se entiende como todas las medidas implementadas, junto con sus accionistas, Junta Directiva, alta Gerencia y colaboradores que participan en las decisiones y procesos del banco, con el fin de presentar una seguridad razonable frente al cumplimiento de los procesos y objetivos de la entidad, para brindar una protección frente a errores, fraudes e irregularidades operacionales buscando asegurar el cumplimiento normativo y el uso eficiente de los recursos.

Ahora bien, la auditoría interna es una actividad de evaluación independiente que examina el ambiente de control, componentes tecnológicos y sistemas, procesos y registros de la organización bajo un enfoque de riesgos, instrucciones de entes de control, entre otros aspectos; con el fin de verificar que durante determinado período funcionen de acuerdo con las políticas y normas de Ban100. En otras palabras, la auditoría interna es una parte del control interno, que evalúa la implementación de las políticas, procedimientos y controles definidos en el mismo, en forma independiente, sin ser responsable de su definición. Nuestro Comité de Auditoría, conformado por miembros de la Junta Directiva, desempeña un papel asesor clave para garantizar la efectividad de nuestro Sistema de Control Interno. Este comité se reúne regularmente y trabaja en estrecha colaboración con los auditores internos y externos, revisando y recomendando mejoras continuas, asegurando así la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones. Frente a los grupos de interés, la gestión del Sistema de Control Interno dentro de la operación propia de los procesos del banco y su evaluación independiente por parte de la Gerencia de Auditoría Interna busca dar confianza y seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos organizacionales y normativos, así como de las respectivas expectativas y necesidades; según aplique. Adicionalmente, participamos en el Comité de Auditores Internos de Asobancaria, el cual, se reúne mensualmente y pretende evaluar el impacto de instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como de buenas prácticas aplicadas por los diferentes equipos de auditoría interna de las entidades Bancarias.



En Ban100, la estructura del control interno se maneja mediante una sinergia entre las políticas, procedimientos y controles, junto con la actualización constante para adaptarse a los dinámicos requisitos del negocio y de los entes reguladores. La auditoría interna, tiene como función validar que los controles definidos por las diferentes áreas del Banco, establecidos dentro de los procedimientos y manuales documentados así como las matrices de riesgos consolidadas por la Vicepresidencia de Riesgos, sean ejecutados según se ha estipulado y realmente se cubra el riesgo que pretenden mitigar, definiendo áreas prioritarias ya sea por su nivel de riesgo o importancia estratégica para la Entidad, requerimientos normativos y/o solicitudes específicas de la alta gerencia o la Junta Directiva. Las auditorías realizadas por la Gerencia de Auditoría Interna culminan en la socialización de hallazgos con los líderes de las diferentes áreas al interior del banco y la definición de planes de acción correctivos. Estos resultados son presentados a la Alta Gerencia, así como al Comité de Auditoría y cuando sea requerido a los entes de control, adelantando seguimientos continuos al cumplimiento de los compromisos internos definidos, a través de reuniones y de una herramienta de gestión web que permite realizar validación continua a los mismos, fortaleciendo de esta manera el Sistema de Control Interno del Banco, en un ciclo continuo de robustecimiento.

En este orden de ideas, es necesario entender que el proceso de auditoría es dinámico y que en la medida que se adelanten nuevos procesos de revisión se pueden generar nuevos hallazgos y, así mismo, en la medida que los compromisos adquiridos por parte de las áreas auditadas se cumplan, se reducirá el número de hallazgos pendientes de atender.

Bajo este entendimiento, la meta es tener la mayor cantidad de oportunidades de mejora, resueltas en el menor tiempo posible, fortaleciendo de esta manera el Sistema de Control Interno de la entidad y focalizando los principales esfuerzos a aquellos riesgos de mayor magnitud. Para todo el proceso de auditoría interna y verificación de cumplimiento de los objetivos, se han definido indicadores alineados con el Balance Score Card del banco, que

se informan para su manejo a la Vicepresidencia de Innovación y Estrategia y se llevan al Comité de Auditoría en forma trimestral, con el fin que dicha instancia conozca y genere direccionamientos adicionales para llegar a los niveles deseados para cada indicador. A continuación, se relacionan los indicadores que actualmente se manejan para la evaluación del progreso en la gestión de hallazgos.

| Desempeño de seguimiento de hallazgos y planes de acción | Justificación del indicador | Frecuencia | Responsable de la medición |
|---|--|------------|-------------------------------|
| Cumplimiento acumulado de hallazgos = Total hallazgos cerrados / Total hallazgos emitidos | Mide el cumplimiento histórico acumulado de los hallazgos comprometido por las diferentes áreas del banco (cerrados y asumidos). | Trimestral | Gerencia de Auditoría Interna |
| Cierre de planes de acción = Total planes de acción cerrados en el año / (total planes de acción abiertos al comienzo del año + planes de acción abiertos y cerrados durante el año). | Mide el desempeño de las áreas cerrando planes de acción previamente comprometidos más nuevos creados durante el mismo periodo. | | |
| Efectividad de auditorías (aceptación de hallazgos) = Hallazgos aceptados por los auditados / Total de hallazgos reportados en los informes emitidos en el año por auditoría interna | Se mide la efectividad en el desarrollo de la auditoría y la aceptación por parte de los auditados de cada uno de los puntos evidenciados al momento de socializar los informes. | | |

Así pues, desde el Comité de Auditoría se definió que un plan de acción no puede superar el año desde la fecha de notificación del hallazgo, con lo cual, en conjunto con el seguimiento que se hace a las áreas auditadas se espera que se resuelvan las brechas en tiempos cada día más cortos con medidas más efectivas y se cumplan con las expectativas relacionadas en los indicadores de seguimiento. Adicionalmente, se hace mayor énfasis en los hallazgos con mayor riesgo y más antiguos, así como en las áreas con proceso alineados con requerimientos normativos. Esta gestión permitió que, al corte de diciembre de 2023, como se presentó en el Comité de Auditoría, se lograrán cerrar 305 hallazgos durante el año, equivalentes al 69% de las observaciones que estuvieron abiertas en 2023.

Por otro lado, la Gerencia de Auditoría Interna lidera la implementación de la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera, la cual busca actualizar el Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades vigiladas a estándares internacionales.

Producto de este proceso, Ban100 se encuentra en proceso de construcción de su manual consolidado de control interno en donde se relacionarán cada uno de los componentes y responsa-

bilidades del SCI en un solo documento, el cual, se espera esté finalizado y aprobado por la Junta Directiva en el mes de marzo de 2024. Además, el banco cumple actualmente con la estructura de control interno requerida por la Superintendencia Financiera de Colombia, particularmente en lo señalado en la Parte I, Título I, Capítulo IV del Sistema de Control Interno en la Circular Básica Jurídica; con lo que, la entidad ha definido diferentes responsabilidades en sus estamentos internos, reglamentos, políticas, procedimientos y estructuras en cumplimiento de estos; los cuales documentalmente son administrados dentro de la intranet del banco y atienden diferentes áreas que componen el Sistema de Control Interno.

Por último, este proceso de control interno para Ban100 ha dejado lecciones positivas, ya que ha permitido implementar un sistema de información web en donde las áreas y los auditores pueden seguir las auditorías y los hallazgos que resultan de ellas; generar una mayor cultura del auto control y actualizar las estructuras del SCI. Lo anterior ha permitido fortalecer los procesos internos y se han identificado áreas que necesitan mayor apoyo organizacional para mejorar su desempeño, asegurando que el banco cumpla las normas.

2.2.2 Recomendaciones Encuesta Código País

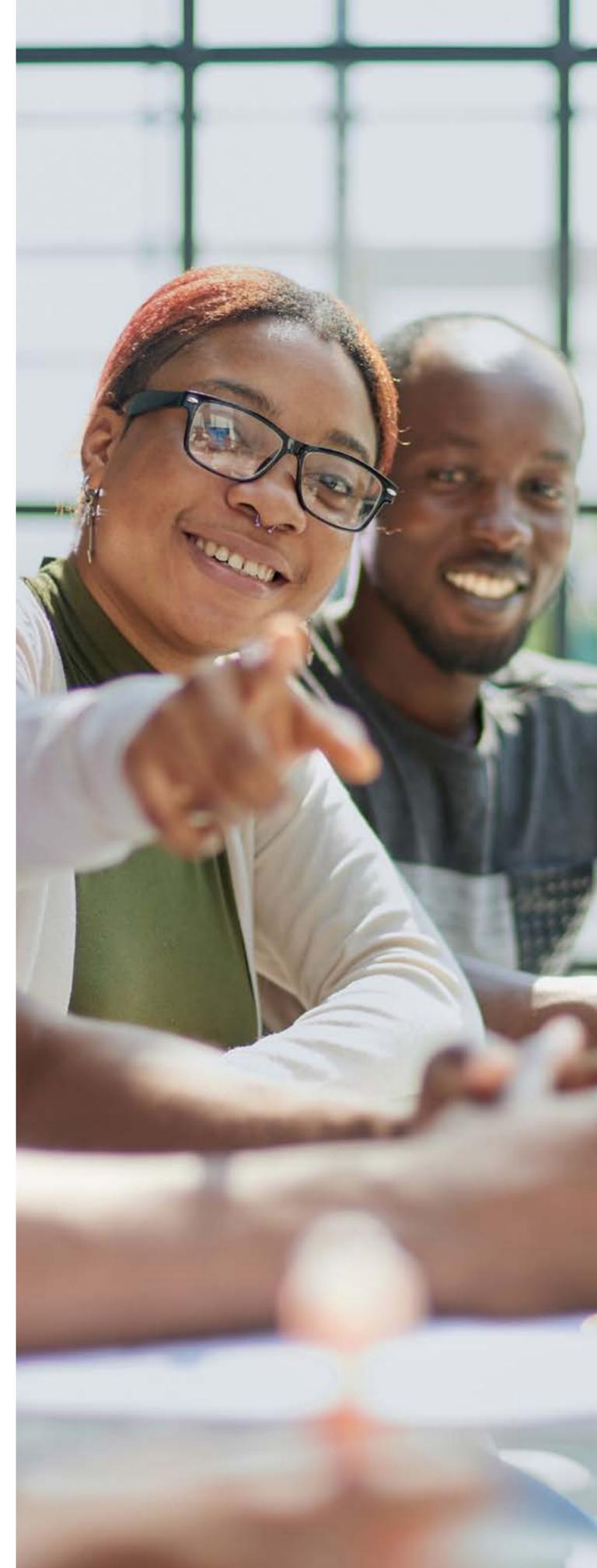
A través de la encuesta Código País, Ban100 refleja su compromiso con la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo. En aras de reportar con transparencia es importante mencionar que la Superintendencia Financiera de Colombia en su labor permanente de monitoreo, identificó en el reporte del código oportunidades de mejora en cuanto al diligenciamiento de este, por lo tanto, procedió a dar las siguientes recomendaciones sobre el período a reportar:

El nivel de adopción de las recomendaciones de gobierno corporativo según el Reporte Código País, con corte al 31 de diciembre de 2022 fue de 70,9%, si bien, se observa un avance frente a los dos años anteriores, su avance se considera bajo, requiriendo un mayor esfuerzo por parte de la entidad en su nivel de adopción, de tal manera que las respuestas negativas del reporte sean adoptadas.

Los módulos que conforman el Código País, con menor nivel de adopción de recomendaciones en el reporte del 2022, corresponden a derecho y trato equitativo de los accionistas. Por lo que, se considera que el banco debe enfocarse con mayor énfasis en el proceso de adopción de las recomendaciones relacionadas con estos módulos y en continuar avanzando en el nivel de adopción de las demás recomendaciones que hacen parte de este reporte.

El diligenciamiento de algunas de las respuestas debe ser más precisas, se debe informar con mayor detalle las secciones de los documentos de gobierno donde el banco ha establecido las disposiciones correspondientes, de tal manera que las referencias sean exactas y concretas para que las partes interesadas puedan observar el cumplimiento de la recomendación.

En línea con las recomendaciones de la SFC, continuaremos con la documentación de las prácticas implementadas, de tal manera que todas las respuestas afirmativas del reporte estén debidamente sustentadas o descritas en los diferentes documentos de gobierno, para que puedan ser validadas y estar a disposición de las partes interesadas.





2.2.3 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

FN-CB-410^a.1.

En Ban100, la gestión del riesgo de crédito es un pilar fundamental dentro de nuestra estrategia financiera, dado que la cartera de crédito representa el principal activo de la estructura de balance. Para una administración efectiva de este riesgo, hemos establecido un conjunto de políticas y procedimientos, apoyados por una robusta infraestructura tecnológica. Estos procedimientos se articulan en torno a la Vicepresidencia de Riesgos, que desempeña un rol de liderazgo en la gestión y supervisión del portafolio de crédito. La implementación de modelos avanzados para el origen de créditos y para la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones es una de nuestras iniciativas clave. Estos modelos, que siguen los estándares de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), permiten un análisis detallado y una valoración precisa del riesgo asociado a cada crédito.

Además, para garantizar la transparencia y la evaluación continua, generamos reportes periódicos que se presentan ante el Comité de Riesgos y la Junta Directiva. Estos informes ofrecen una visión actualizada del comportamiento del riesgo de crédito y permiten una toma de decisiones informada y oportuna. En cuanto a los indicadores utilizados para la evaluación, estos están meticulosamente detallados en nuestro manual de Administración de Riesgo (DAR), específicamente en la sección

de indicadores de riesgo de crédito. Realizamos el monitoreo con una frecuencia mensual, y los hallazgos se presentan en el comité de riesgos bajo la sección de informe de riesgo de crédito. Este seguimiento constante asegura que cualquier desviación sea detectada y corregida a tiempo, y que se mantenga la alineación con nuestras metas y objetivos de gestión de riesgos. Así mismo, es importante resaltar que estamos comprometidos con la inclusión y participación de segmentos poblacionales a menudo desatendidos por el mercado. Incorporamos criterios sociales y ambientales en nuestro análisis de crédito. Adoptamos buenas prácticas que evalúan detenidamente el impacto social y ecológico, enfocándonos en respaldar actividades que contribuyan positivamente a la sociedad y al medioambiente. Este compromiso se refleja en nuestra lista de exclusión, que se opone a financiar proyectos con efectos negativos en estos ámbitos.

Reconociendo la dinámica del entorno financiero en 2023 y de períodos anteriores, hemos realizado ajustes proactivos a nuestras políticas de riesgo de crédito, estos cambios se basan en la evolución de los indicadores de riesgo y en las fluctuaciones de las condiciones del mercado. Con estas medidas, en Ban100 nos comprometemos a mantener la solidez y la salud de su portafolio de créditos,

asegurando la sostenibilidad y la estabilidad financiera a largo plazo. Adicionalmente, se cuenta con procesos para la identificación, medición, control y monitoreo 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 2023, la entidad contaba con cinco productos dentro del

portafolio de cartera: libranza (83,9%), libre inversión (6,0%), microcrédito (4,7%), comercial (2,9%) y tarjeta de crédito (2,4%).

A continuación, se evidencia la exposición crediticia comercial e industrial, por sector para el 2023 en comparación al período anterior, de acuerdo con el estándar SASB FN-CB-410a.1.

| PYME | | |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Segmento | Diciembre 2022 | Diciembre 2023 |
| Comercio | 19,28% | 14,01% |
| Industria | 20,52% | 21,25% |
| Otros | 60,20% | 64,74% |
| Total | \$ 71.241 MM | \$ 54.264 MM |

| Microcrédito | | |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Segmento | Diciembre 2022 | Diciembre 2023 |
| Manufactura | 28,88% | 23,46% |
| Servicios | 29,09% | 29,65% |
| Comercio | 42,03% | 46,89% |
| Total | \$ 126.394 MM | \$ 87.767 MM |

Por otro lado, y en coherencia con nuestra apuesta por la generación de inclusión y capacidades financieras en Colombia, evidenciamos el número y la cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, según el estándar SASB FN-CB-240a.1.

| Sector | Número de créditos | Cuantía |
|--------------|--------------------|----------------------|
| Micro | 13.836 | \$ 87.767 MM |
| Comercial | 241 | \$ 54.264 MM |
| Total | 14.077 | \$ 142.031 MM |

De manera similar, evidenciamos el número y la cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, de acuerdo con el estándar SASB FN-CB-240a.2.

| Sector | Número de créditos | Cuantía |
|--------------|--------------------|---------------------|
| Micro | 4.599 | \$ 19.639 MM |
| Comercial | 89 | \$ 15.385 MM |
| Total | 4.688 | \$ 35.024 MM |

Durante el año 2023, 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 cuales fueron puestos a consideración del Comité de Riesgos y a la Junta Directiva para su aprobación final.

Ban100, en octubre del 2023 realizó la emisión y colocación de su titularización de libranzas en el

mercado de capitales colombiano por un valor de \$ 90 mil millones con una calificación AA+ por parte de Fitch Ratings, fundamentada calidad de la cartera y las mejoras crediticias de la emisión. La evaluadora destacó la alta calidad del activo, según el nicho de mercado de la cartera de libranzas, que se encuentra concentrada en los pensionados. A continuación, se relaciona la evolución del portafolio de cartera de crédito de la entidad para el año 2023.

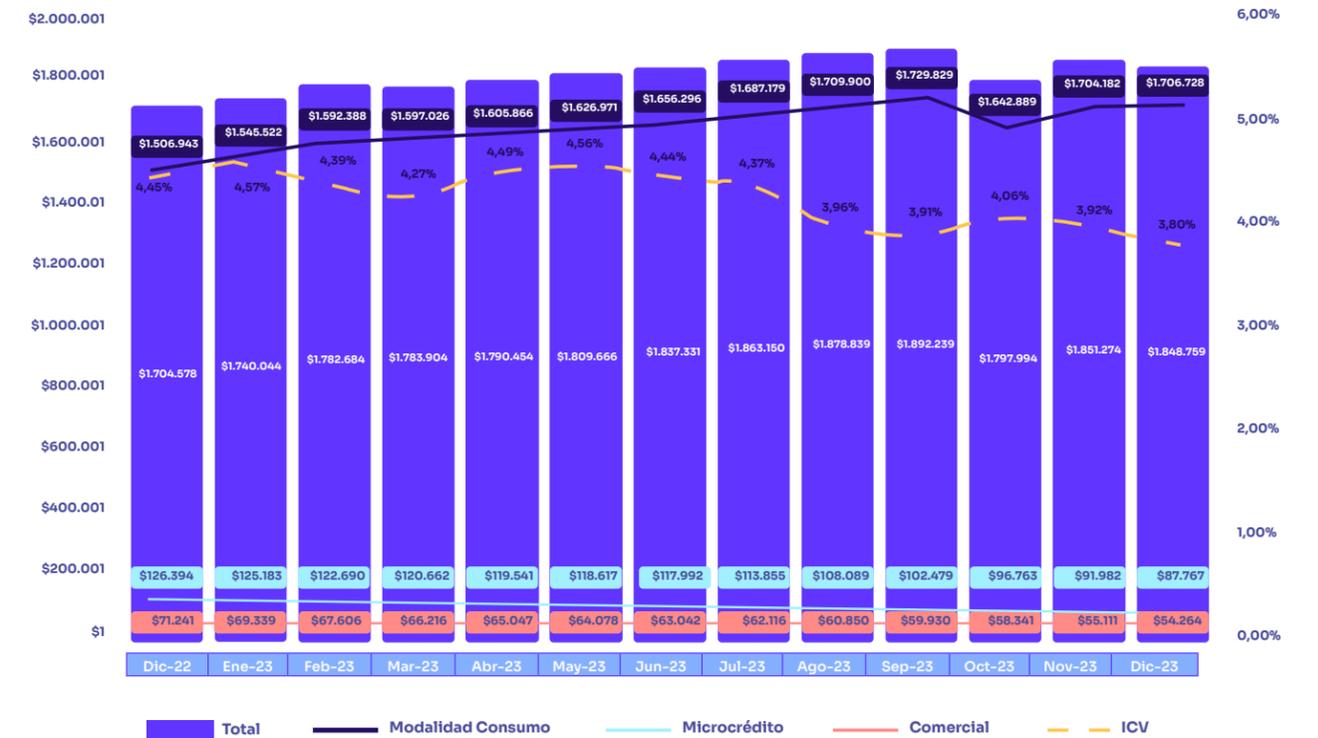


Ilustración 12. Evolución de la cartera de crédito por modalidad 2023.

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.

| | Libranza | Microcrédito | Comercial | Libre Inversión (consumo) | Tarjeta | Total |
|-------------------|--------------|--------------|-----------|---------------------------|-----------|--------------|
| Saldo | \$ 1.551.801 | \$ 87.767 | 54.264 | \$ 111.069 | \$ 43.858 | \$ 1.848.759 |
| # Créditos | 119.070 | 14.562 | 241 | 31.316 | 22.837 | 188.029 |
| Saldo > 30 días | \$ 15.851 | 19.639 | 15.385 | \$ 16.940 | \$ 2.449 | \$ 70.264 |
| % ICV | 1,02% | 22,38% | 28,35% | 15,25% | 5,58% | 3,80% |
| Provisión Capital | \$ 58.306 | 19.372 | 12.752 | \$ 14.724 | \$ 1.403 | \$ 106.557 |
| Cobertura 30+ | 367,84 | 103,11% | 82,89% | 86,66% | 57,98% | 152,87% |
| Cobertura BCDE | 207,10% | 78,03% | 54,98% | 77,08% | 40,19% | 107,57 % |

Ilustración 13. Cartera total, cartera vencida, ICV y provisiones por producto 2023. Cifras en millones de pesos.

A continuación, se presenta el detalle por producto a 2023.

| Comercial | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Dic-22 | Ene-23 | Feb-23 | Mar-23 | Abr-23 | May-23 | Jun-23 | Jul-23 | Ago-23 | Sep-23 | Oct-23 | Nov-23 | Dic-23 |
| Saldo | \$ 71.241 | \$ 69.339 | \$ 67.606 | \$ 66.216 | \$ 65.047 | \$ 64.078 | \$ 63.042 | \$ 62.116 | \$ 60.850 | \$ 59.930 | \$ 58.343 | \$ 55.111 | \$ 54.264 |
| Vencida | \$ 14.883 | \$ 16.890 | \$ 15.838 | \$ 14.615 | \$ 14.846 | \$ 14.281 | \$ 15.799 | \$ 16.462 | \$ 14.549 | \$ 14.829 | \$ 15.755 | \$ 14.849 | \$ 15.385 |
| Colocación | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| % ICV | 20,89% | 23,43% | 23,43% | 22,07% | 22,82% | 22,29% | 25,06% | 26,50% | 23,91% | 24,74% | 27,01% | 26,94% | 28,35% |
| Provisión Capital | \$ 14.817 | \$ 14.957 | \$ 14.957 | \$ 14.999 | \$ 15.070 | \$ 15.254 | \$ 14.228 | \$ 13.762 | \$ 13.864 | \$ 13.864 | \$ 13.847 | \$ 12.763 | \$ 12.752 |
| % Provisión | 20,80 % | 22,12% | 22,12% | 22,65% | 23,17% | 23,81% | 22,57% | 22,16% | 22,78% | 23,05% | 23,73% | 23,16% | 23,50% |

| MICRO | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Dic-22 | Ene-23 | Feb-23 | Mar-23 | Abr-23 | May-23 | Jun-23 | Jul-23 | Ago-23 | Sep-23 | Oct-23 | Nov-23 | Dic-23 |
| Saldo | \$126.394 | \$ 125.183 | \$ 122.690 | \$ 120.662 | \$ 119.541 | \$ 118.617 | \$ 117.992 | \$ 113.855 | \$ 108.089 | \$ 102.479 | \$ 96.763 | \$ 91.982 | \$ 87.767 |
| Vencida | \$ 20.792 | \$ 21.905 | \$ 22.072 | \$ 20.922 | \$ 24.180 | \$ 24.393 | \$ 25.234 | \$ 24.816 | \$ 23.261 | \$ 22.008 | \$ 21.312 | \$ 20.448 | \$ 19.639 |
| Colocación | \$ 5.569 | \$ 5.065 | \$ 3.655 | \$ 4.079 | \$ 4.649 | \$ 5.495 | \$ 5.150 | \$ 2.743 | \$ 400 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| % ICV | 16,45% | 17,50% | 17,99% | 17,34% | 20,23% | 20,56% | 21,39% | 21,80% | 21,52% | 21,48% | 22,02% | 22,23% | 28,38% |
| Provisión Capital | \$ 16.922 | \$ 17.915 | \$ 18.831 | \$ 19.559 | \$ 18.808 | \$ 19.643 | \$ 20.605 | \$ 20.667 | \$ 20.460 | \$ 19.808 | \$ 19.439 | \$ 19.265 | \$ 19.372 |
| % Provisión | 13,39 % | 14,31% | 15,35% | 16,21% | 15,73% | 16,56% | 17,46% | 18,15% | 18,93% | 19,33% | 20,09% | 20,94% | 22,07% |

| Modalidad consumo | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Dic-22 | Ene-23 | Feb-23 | Mar-23 | Abr-23 | May-23 | Jun-23 | Jul-23 | Ago-23 | Sep-23 | Oct-23 | Nov-23 | Dic-23 |
| Saldo | \$ 1.506.943 | \$ 1.545.522 | \$ 1.592.388 | \$ 1.597.026 | \$ 1.605.866 | \$ 1.626.971 | \$ 1.656.296 | \$ 1.687.179 | \$ 1.709.900 | \$ 1.729.829 | \$ 1.642.889 | \$ 1.704.182 | \$ 1.706.728 |
| Vencida | \$ 40.139 | \$ 40.646 | \$ 40.409 | \$ 40.587 | \$ 41.322 | \$ 43.900 | \$ 40.610 | \$ 40.135 | \$ 36.604 | \$ 37.084 | \$ 36.002 | \$ 37.332 | \$ 35.240 |
| Colocación | \$ 59.436 | \$ 78.716 | \$ 75.072 | \$ 38.466 | \$ 36.694 | \$ 53.703 | \$ 50.116 | \$ 49.071 | \$ 51.273 | \$ 45.861 | \$ 43.104 | \$ 42.766 | \$ 28.562 |
| % ICV | 2,66% | 2,63% | 2,54% | 2,54% | 2,57% | 2,70% | 2,45% | 2,38% | 2,14% | 2,14% | 2,19% | 2,19% | 2,06% |
| Provisión Capital | \$ 78.465 | \$ 79.369 | \$ 78.234 | \$ 79.059 | \$ 79.471 | \$ 81.815 | \$ 81.836 | \$ 81.566 | \$ 76.182 | \$ 76.039 | \$ 72.843 | \$ 74.309 | \$ 74.433 |
| % Provisión | 5,21% | 5,14% | 4,91% | 4,95% | 4,95% | 5,03% | 4,94% | 4,83% | 4,46% | 4,40% | 4,43% | 4,36% | 4,36% |

Ilustración 14. Cartera total, cartera vencida, ICV y provisiones mensuales 2023 por producto. Cifras en millones de pesos.

El 2023 estuvo enmarcado por los riesgos emergentes derivados del aumento de la inflación y el incremento de las tasas de interés, entre otros, los cuales exacerbaban el riesgo de impago por el aumento de la carga financiera de los hogares y el deterioro en la capacidad de pago de los deudores con exposición en productos en la modalidad de consumo.

En este sentido, la entidad definió su enfoque de crecimiento en los segmentos de menor riesgo principalmente en la cartera de pensionados a través de la línea de libranza dentro de la modalidad de consumo, para las líneas de libre inversión (consumo aliados) y microcrédito ha aplicado medidas con el objetivo de mitigar y estabilizar el riesgo observado durante finales y principios del 2023.

2.2.4 Sistema de Administración del 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 corporativa y a la 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, gestionado bajo la gestión de riesgo de mercado 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 en la 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 XXXI de la Superintendencia Financiera de Colombia. Estas acciones están representadas en el monitoreo de límites y alertas, las cuales tienen una medición diaria y los resultados 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.

Al cierre de diciembre de 2023 el portafolio de inversiones registró la siguiente composición.

| Título | 31/12/2023 | Participación % |
|--------------|------------------|-----------------|
| TDA | \$79.486 | 50% |
| TDS | \$12.280 | 8% |
| ACH | \$3.213 | 2% |
| DER. FIDU | \$50.090 | 32% |
| TIDIS | \$ - | 0% |
| TES | \$ - | 0% |
| CDTs | \$ - | 0% |
| FICS | \$13.278 | 8% |
| Total | \$158.256 | 100% |

Tabla 5. Composición portafolio de inversiones. Cifras en millones de pesos.

Dicho portafolio presentó la siguiente evolución mensual, durante el año 2023.

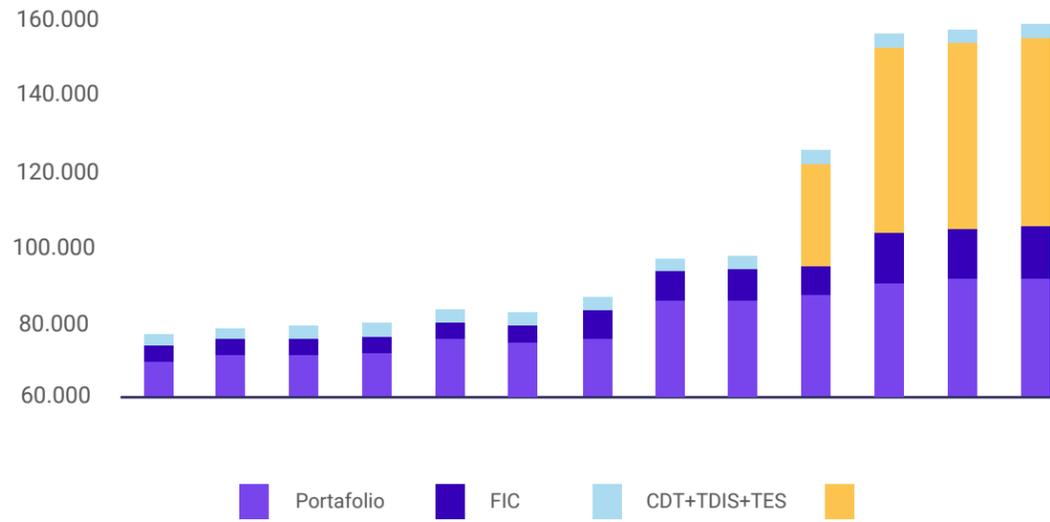


Ilustración 15. Evolución composición de portafolio por tipo de inversión. Cifras en millones de pesos.

Así mismo al 31 de diciembre de 2023 se tenía una posición propia en moneda extranjera por USD \$789,639, la cual presenta un valor en Riesgo (VaR) de \$377 millones, calculado bajo el modelo estándar descrito en el Anexo 6 del Capítulo XXXI 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 2023, el valor en Riesgo (VaR) del portafolio total, Fondos de Inversión Colectiva, tasa de interés y tasa de cambio, asciende a \$398 millones y su evolución mensual siempre estuvo dentro de los límites de apetito al riesgo definido, donde no supera el 1% del patrimonio técnico.

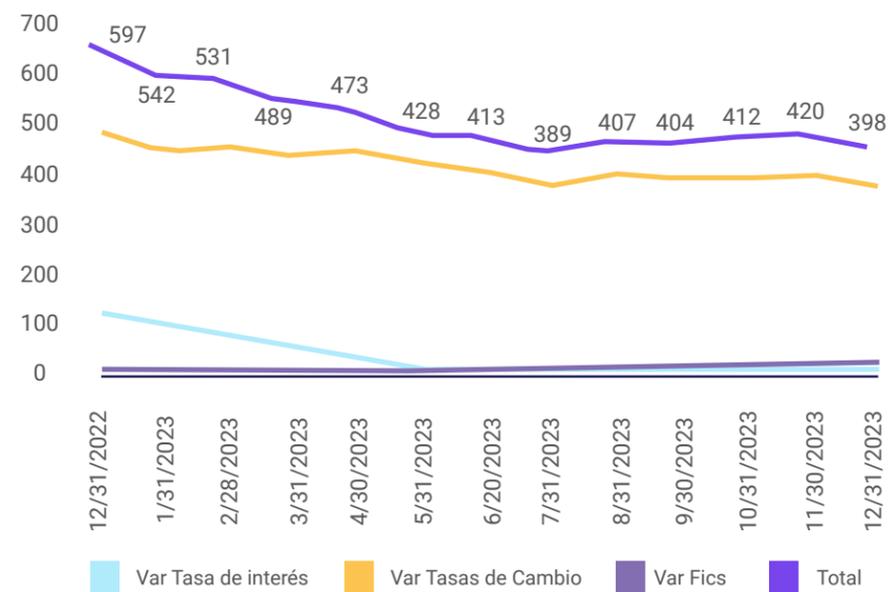


Ilustración 16. Evolución valor en riesgo de mercado. Cifras en millones de pesos.

La variación del VaR Total durante los primeros meses del año se dio principalmente por la exposición en el portafolio de TDS que se acercaban al vencimiento, una vez se renovaron estas inversiones se clasificaron para el vencimiento por lo cual no generaban VaR de Tasa de interés. Adicionalmente las variaciones en el VaR se vieron afectadas por el VaR en Tasa de cambio que presentó variaciones por los movimientos de la TRM y el VaR de Fics que se mantuvo estable y en un bajo nivel ante la poca exposición a este tipo de inversiones.

Durante el 2023, 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.**

- **Seguimiento de los nuevos indicadores de riesgo de mercado que se implementaron con el marco de apetito al riesgo.**

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.

2.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Ban100 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 fondeo) 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 la gestión de riesgo de liquidez que se enmarca en el Sistema Integral de Administración de Riesgo SIAR de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo XXXI 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 9 del Capítulo XXXI 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 2023 sin generar una exposición significativa al riesgo de liquidez. Al cierre del 2023, el indicador IRLr a 7 días quedó en 1737% y el indicador IRLr a 30 días quedó en 188% cumpliendo con los valores del límite interno y del límite normativo. A continuación, se presenta la evolución del indicador:

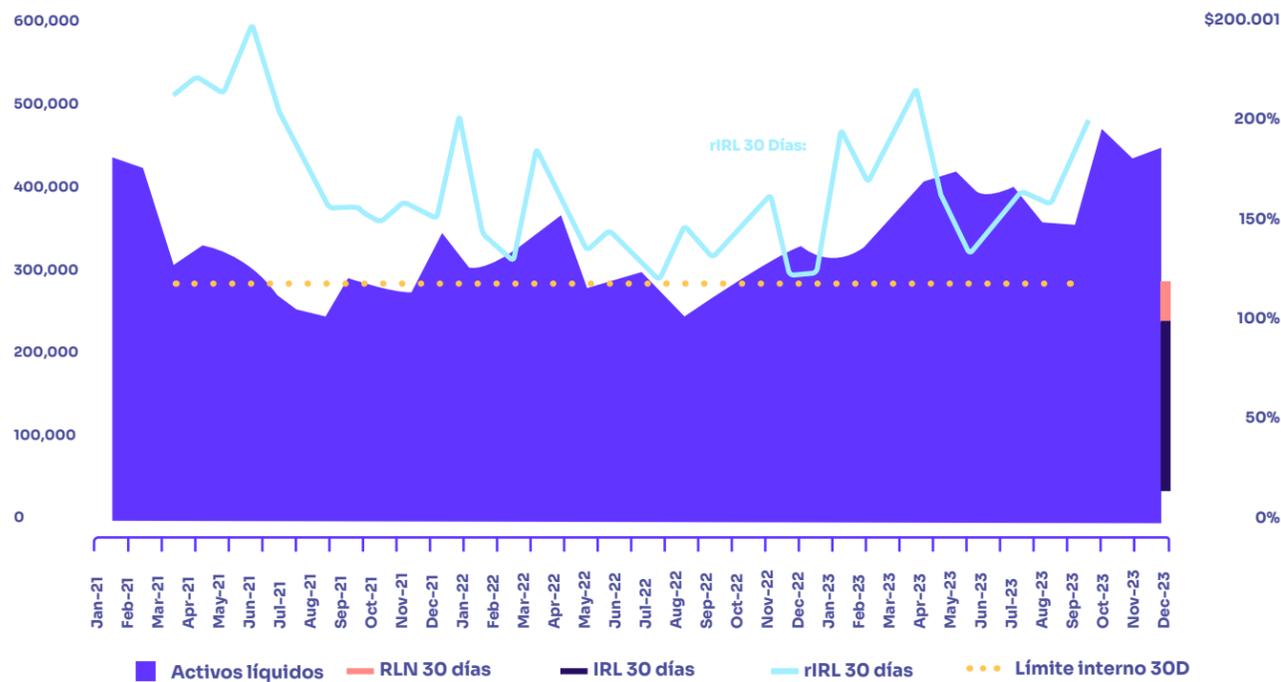


Ilustración 17. Evolución IRL. Cifras en millones de pesos - Medición Mensual.

Por otra parte, para el seguimiento del riesgo de liquidez a mediano y largo plazo se utiliza el indicador CFEN (coeficiente de fondeo 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 XXXI 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 2023. Este indicador cerró el 2023 con un valor de 127.48%.

Durante el 2023, el Banco se enfocó en reforzar la gestión del riesgo de liquidez así:

• **El estado actual de la Gestión del riesgo de liquidez se encuentra en un cumplimiento del 100%, de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia.**

• **Implementación de acciones recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna.**

• **Implementación de un modelo interno de riesgo de liquidez.**

• **Sensibilización esquema de pruebas de resistencia para la entidad bajo escenarios base y adversos.**

• **Monitoreo 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 éstas.

2.2.6 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

Ban100 a través de la Gestión de Riesgo Operacional (GRO) da cumplimiento a las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, así como los elementos normativos que se consideran dentro de la gestión de este 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 operacional.

Dentro del proceso de mejora continua de la GRO, 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 operacional, durante el 2023 se registraron un total de 241 eventos, de los cuales 44 corresponden a eventos tipo A que afectaron cuentas contables definidas para riesgo operacional, estas afectaciones fueron por un total de \$148,4 millones.

Los eventos de riesgo operacional 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 2023, la afectación contable en cuentas de riesgo operacional disminuyó un 57% respecto al valor reconocido en los estados financieros al cierre de 2022. En cuanto a la cantidad de eventos reportados, en 2023 se observó un incremento del 5% 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 2023 se cuenta con un total de 612 riesgos identificados, distribuidos en 4 niveles de riesgo residual: bajo, medio, alto y extremo, como se resume a continuación.

| | | | | | | |
|------|-----|-------|-----|----|---------|----|
| Bajo | 459 | Medio | 153 | 0 | Extremo | 0 |
| | 75% | | 25% | 0% | | 0% |

Ilustración 18. Perfil de riesgo operacional.

A su vez, se tienen identificados 1.293 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 2023 se realizó la actualización de los análisis de impacto al negocio (BIA) identificando de esta manera 35 procesos definidos como 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, durante el año 2023 se realizaron pruebas integrales en apoyo con el área de infraestructura TI durante los meses de octubre y diciembre sobre aplicativos del core de negocio.

2.2.7 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

En Ban100, bajo la dirección de nuestra Junta Directiva, reconocemos que nuestra entidad puede estar expuesta a riesgos asociados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Conscientes de esto y en línea con nuestra responsabilidad corporativa, hemos instaurado un programa exhaustivo para el diseño, implementación, monitoreo y mejora continua del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Este programa es gestionado de manera diligente por el Oficial de Cumplimiento y su equipo de trabajo, quienes aseguran la efectividad de nuestras operaciones y la protección de nuestra reputación. El área de cumplimiento SARLAFT en Ban100 se ocupa de liderar la administración efectiva de este sistema. Como una segunda línea de defensa, esta área tiene la misión de:

- **Supervisar rigurosamente que la gestión operativa implemente prácticas de gestión de riesgos efectivas.**
- **Facilitar la adopción e implementación de estas prácticas en todas las áreas pertinentes.**
- **Definir políticas claras, asignar roles y responsabilidades y establecer objetivos estratégicos en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.**
- **Generar reportes precisos y oportunos que permitan a la alta gerencia tomar decisiones informadas para la adecuada mitigación de estos riesgos.**

De este modo, en 2023 continuamos llevando a cabo un proceso estructurado y sistemático para la identificación, evaluación, documentación, gestión y mitigación de los riesgos asociados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Realizamos evaluaciones periódicas que nos permitieron analizar con profundidad

tanto el perfil de riesgo inherente como el residual de nuestra entidad, este proceso se realiza anualmente o ante eventos especiales que puedan alterar dicho perfil, como cambios significativos en el mercado o el lanzamiento de nuevos productos o servicios. Las etapas de este proceso incluyen la identificación minuciosa de riesgos asociados a cada proceso, una evaluación detallada de la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados, la documentación exhaustiva de estos riesgos por parte de las áreas correspondientes y la comunicación efectiva de las matrices de riesgo y su valoración a los colaboradores responsables. Así pues, este año seguimos desarrollando el programa integral de formación el cual incluye un plan específico para la inducción de nuevos empleados y sesiones de actualización anuales para nuestros colaboradores con mayor antigüedad. Estas iniciativas de capacitación son vitales para asegurar la comprensión y la aplicación de las mejores prácticas en la prevención de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Nuestro sistema demostró su eficacia al revelar que, en el transcurso del año 2023, Ban100 no experimentó incidentes que afectaran nuestro patrimonio o nuestra reputación en relación con el lavado de activos o la financiación del terrorismo. Además, la incorporación del modelo de sostenibilidad ha significado un avance trascendental en nuestra gestión de riesgos, debido a que este modelo no solo refuerza nuestros valores éticos, sino que también nos impulsa a adoptar estándares del más alto nivel para identificar, mitigar y reportar los posibles riesgos.

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que el cumplimiento de las políticas y la documentación del SARLAFT es imperativo y refleja nuestro compromiso con la integridad, la eficiencia y la excelencia en el servicio. Cada colaborador en Ban100 debe asegurarse de actuar éticamente y en conformidad con todas las regulaciones pertinentes, pues esta diligencia no solo es un deber legal sino también una expresión de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de nuestros grupos de interés y el medio ambiente.



2.2.8 Compromisos

En cuanto a la gestión de riesgos, nos comprometemos a:

- Continuar con el proceso de seguimiento a la implementación de los planes de acción que permita resolver los hallazgos evidenciados dentro de los procesos de auditoría y reducir, de una manera razonable, la materialización de riesgos para el banco.
- Continuar con el proceso de fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno de la Entidad, considerando las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.
- Definir y aprobar el documento "Manual del Sistema de Control Interno de Ban100", que permitirá consolidar una línea básica de consulta para cualquier usuario interno que requiera referencia específica para la aplicación de alguno de sus componentes.
- Fortalecer el proceso de capacitación sobre el Sistema de Control Interno a los colaboradores y miembros de Junta Directiva, que permita obtener un mayor nivel de conocimiento y apropiación.
- Continuar realizando ajustes pertinentes a las políticas en función del comportamiento de los indicadores y de las condiciones del mercado de conformidad con los resultados obtenidos y monitoreo para mantener nuestro sistema actualizado y vigente a la realidad del mercado.
- Definir políticas encaminadas al otorgamiento de crédito para profundizar el apoyo a las regiones a través de los productos de créditos focalizado en los segmentos base de la población y alineados con el apetito de riesgo de Ban 100.
- Fomentar la transformación digital de nuestra oferta de créditos para maximizar la eficiencia operativa y minimizar nuestra huella de carbono. Buscaremos incorporar estrategias de mitigación de riesgos asociados con la ciberseguridad y la continuidad operativa, garantizando la protección de datos y la fiabilidad de los servicios en plataformas digitales.

2.3 Ética y cumplimiento normativo

En Ban100 estamos convencidos de que la ética y el cumplimiento normativo son los cimientos sobre los cuales se debe construir la confianza y la credibilidad de nuestra institución financiera. Entendemos que el cumplimiento normativo es un pilar crítico para nosotros y para todos nuestros grupos de interés, pues este no sólo asegura que nos adherimos a todas las leyes y regulaciones pertinentes, reduciendo así los riesgos legales y financieros, sino que es también una declaración de nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad social. Por un lado, para nuestros clientes e inversores, la eficacia con la que gestionamos el cumplimiento normativo es una garantía de la integridad y la estabilidad de Ban100. Esto, a su vez, protege los intereses de nuestros colaboradores, estableciendo un marco claro y promoviendo un entorno de trabajo que se adhiere a los más altos estándares éticos.

Por otro lado, la función de cumplimiento normativo desempeñó una labor esencial en 2023 al ayudarnos a identificar nuevos requerimientos regula-

torios que impactan nuestra gestión cotidiana y supervisar la adherencia del banco a las normas y estándares. A través de un proceso de mejora continua, nuestra función de cumplimiento trabaja incansablemente para identificar, asesorar, alertar, supervisar y reportar cualquier riesgo que pueda traducirse en sanciones o pérdidas para la entidad. Asimismo, se responsabiliza de asegurar que no existan normativas desconocidas dentro de la organización, mitigando impactos económicos negativos derivados de los riesgos reputacionales, legales o financieros. De manera similar, la gestión del cumplimiento normativo también implica una vigilancia constante de las recomendaciones de autoridades reguladoras y la implementación de planes de acción para cerrar brechas y fortalecer procesos. Estas actividades son documentadas meticulosamente como evidencia de nuestra evaluación periódica y sistemática de los riesgos, asegurando que cada área de Ban100, en conjunto con las áreas de riesgo y cumplimiento, asuman la responsabilidad colectiva de este proceso.



2.3.1 Entorno legal y regulatorio

Con lo anterior, presentamos a continuación un listado detallado de las principales normativas que incidieron en nuestras actividades durante el año 2023.

| | |
|-------------------------------------|--|
| Circular Externa 031 de 2021 | Se formula a Banco Credifinanciera (ahora Ban100) instrucciones relativas a la revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos. |
| Ley 2078 de 2021 | A través de la cual se proroga por 10 años la vigencia de la Ley 1448 de 2011, por consiguiente se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones, y de los Decretos: - Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, disponiendo, entre otras, una serie de medidas de carácter financiero a favor de la población víctima del conflicto armado, con dos objetivos primordiales: i) aliviar la carga que debiesen soportar las víctimas, debido al incumplimiento de sus obligaciones financieras a causa del conflicto y, ii) restablecer su capacidad productiva. |
| Circular Externa 017 de 2021 | Modifica las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente, previstas en la Circular Externa 027 de 2020, (Imparte instrucciones relativas a la administración del Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo). |
| Circular Externa 024 de 2021 | Imparte instrucciones relacionadas con la prestación de servicios, a través de centros de atención telefónica (<i>Call Center</i> y <i>Contact Center</i>). |
| Circular Externa 003 de 2022 | Se formula a Banco Credifinanciera (ahora Ban100) instrucciones relacionadas con la modernización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV), cuyo objetivo es: "El SIMEV aporte mayor valor como fuente de información oficial en el mercado de valores, se optimice su acceso y consulta para la toma de decisiones de los diferentes participantes". |
| Decreto 1310 de 2022 | Se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar la Ley 2097 de 2021 que creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM). |
| Circular Externa 021 de 2022 | Calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto. |
| Decreto 1533 de 2022 | Se 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 y se dictan otras disposiciones. |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Circular Externa 025 de 2022 | Instrucciones aplicables a la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario. |
| Circular Externa 006 de 2023 | Modificación de las instrucciones relacionadas con el paquete de servicios básicos, creación de las proformas F.1000-148 (formato 424) «Tarifas de los productos de depósito», F.1000-149 (formato 425) «Tarifas de las tarjetas de crédito», F.1000-150 (formato 426) «Tarifas de créditos» y derogatoria de la proforma F.1000-113 (formato 365) «Tarifas de los Servicios Financieros de los Establecimientos de Crédito y Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE)». |
| Carta Circular 032 de 2023 | Recordar a las entidades vigiladas el deber de colaboración con la 1) justicia, 2) autoridades administrativas, 3) organismos, 4) dependencias y personal debidamente autorizado que realice actividades de inteligencia o contrainteligencia, en la atención de los requerimientos de información que les formulen en materia de seguridad y defensa nacional. |
| Circular Externa 017 de 2023 | Mediante la cual se imparten instrucciones transitorias para la activación de provisiones contra cíclicas de las carteras de consumo y comercial. |
| Circular Externa 008 de 2023 | Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas. |

Tabla 6. Marco normativo Ban100 2023

2.3.1.1 Estado de cumplimiento de propiedad intelectual y derechos de autor

Ban100 da estricto cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. Se cuenta con una estructura de licenciamiento con proveedores que tienen todos los soportes de propiedad sobre el *software* usado en la operación de la compañía.

2.3.1.2 Declaración de libre circulación de facturas

Ban100 no tiene establecidos pactos, acuerdos o disposiciones con proveedores que restrinjan la libre circulación de facturas o su aceptación, por el contrario, se reconoce su libre negociabilidad como un atributo inherente a la factura como título valor.

2.3.2 Ética del negocio

FN-CB-510 a.1

En esta sección del informe detallaremos de qué manera nuestro Código de Ética, la gestión de conflictos de interés y la política anticorrupción conforman el marco que asegura la conducta íntegra de todos los que formamos parte de Ban100. A través de estos cimientos, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y la justicia, elementos que consideramos indispensables para mantener la integridad del banco y para fortalecer la confianza que depositan en nosotros nuestros grupos de interés.

Código de Ética

En primer lugar, el Código de Ética y Conducta de Ban100 es un documento esencial ratificado por nuestra Junta Directiva que refleja nuestra identidad corporativa. Este código articula con claridad los principios y valores éticos que deben ser la brújula de comportamiento para accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, colaboradores y contratistas. Nuestra intención es fomentar una comunicación y colaboración efectivas que repercutan positivamente en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros consumidores financieros. La legalidad, la autorregulación, la confianza y la rapidez son el sustento de nuestra actuación, junto con un compromiso inquebrantable con la responsabilidad, la simplicidad y la transparencia. La implementación del Código de Ética y Conducta es un proceso constante, supervisado por nuestro Comité de Ética. Este organismo se encarga de asegurar que se dispongan los mecanismos e instrumentos adecuados para garantizar el cumplimiento de las disposiciones que el código estipula, asegurando así que la ética permee todas nuestras acciones y decisiones.

Gestión de conflictos de interés

La identificación y gestión de conflictos de interés es un aspecto crítico de nuestra ética corporativa y gobernanza. La Junta Directiva ha establecido protocolos claros a través del Código de

Buen Gobierno y el Código de Ética y Conducta, que orientan a accionistas, directores, administradores y colaboradores en el manejo adecuado de situaciones que puedan dar lugar a conflictos de interés, evitando que las decisiones de los empleados sean influenciadas por intereses personales en contraposición a las necesidades de la entidad. Estos estándares nos permiten evaluar y abordar dichas circunstancias de manera metódica, diferenciando entre conflictos esporádicos y permanentes, y estableciendo las implicaciones de cada uno en el desempeño de sus funciones. La política del banco en cuanto a los conflictos de interés establece que, si estos son de naturaleza permanente y afectan la operatividad general de la entidad, se consideran causa justificada de renuncia obligatoria, salvaguardando así la integridad y la imparcialidad en la toma de decisiones dentro de la organización.

Por otro lado, para prevenir el uso indebido de información confidencial, hemos implementado medidas preventivas como la prohibición de herramientas de monitoreo no autorizadas y la restricción del uso de medios removibles de almacenamiento. Además, se prohíbe la extracción indebida de información y se promueven las prácticas de seguridad informática a través del uso de *software* antivirus y antispam, garantizando que toda información enviada a nuestros clientes esté libre de *software* malicioso. En el compromiso contractual de cada colaborador, se incluyen cláusulas de confidencialidad que protegen los datos e información manejados durante su vinculación con el banco, y esta obligación se extiende más allá de la finalización de la relación laboral.

Política anticorrupción

La política anticorrupción es una manifestación tangible de nuestro compromiso con la transparencia y la justicia, articulada en un manual que ha sido revisado y aprobado por nuestra Junta Directiva. Este documento no solo busca prevenir y detectar actos de corrupción, sino también responder con eficacia, manteniendo los más altos estándares de conducta empresarial en alineación con nuestros valores corporativos. La aplicación de esta política es obligatoria para todos los integrantes de Ban100, incluyendo a nuestros colaboradores y a terceros cuyas acciones puedan influir en el banco, así como para los miembros de la Junta Directiva. Esto refuerza la confianza y asegura la transparencia en todas nuestras interacciones, protegiendo los intereses de los grupos de interés y de la sociedad.

Nuestra estrategia contra la corrupción se basa en un sistema de tres líneas de defensa. La primera línea involucra directamente a las áreas de contacto con clientes y gestión de proveedores, encargadas de identificar y controlar los riesgos asociados a sus actividades. Los colaboradores reciben una capacitación exhaustiva de anticorrupción al unirse a Ban100 y actualizaciones anuales para fortalecer su conocimiento y compromiso con estas responsabilidades. La segunda línea, conformada por las áreas de riesgo y cumplimiento, proporciona supervisión y apoyo, asegurando que los controles sean efectivos y que las prácticas cumplan con las obligaciones anticorrupción. Por último, la tercera línea se compone de evaluaciones independientes que revisan periódicamente la efectividad de nuestros sistemas y procesos anticorrupción, con informes detallados presentados al Comité de Auditoría para su revisión y acción correspondiente. Por ejemplo, en caso de denuncias por corrupción, se inicia una investigación confidencial dirigida por el Comité de Ética, garantizando el debido proceso y los derechos de defensa hasta que los hallazgos sean concluyentes. Los responsables de incumplimientos enfrentan sanciones acordes con la gravedad de sus actos, que pueden incluir la terminación del contrato y acciones legales correspondientes.

Durante 2023, identificamos y mitigamos riesgos potenciales en nuestras interacciones con clientes, proveedores y empleados, estableciendo políticas claras y directivas para reducir cualquier posibilidad de corrupción. Además, hemos asegurado que todos los proveedores críticos vinculados durante el año se comprometan con nuestra cláusula anticorrupción, estableciendo conductas inaceptables que podrían resultar en la terminación de la relación comercial. De manera similar, los indicadores de desempeño en anticorrupción y SARLAFT, que abarcan capacitaciones, monitoreos, actividades y cumplimiento de planes de acción, reflejan nuestro enfoque proactivo y la transparencia de nuestras operaciones. Con orgullo, podemos afirmar que la totalidad de los miembros del gobierno corporativo y el 93% de los colaboradores han sido formados en anticorrupción hasta diciembre de 2023, con planes de completar la formación restante a principios de 2024. En el horizonte de 2024, continuaremos mejorando nuestros procesos, comenzando con la calibración de las revisiones de operaciones con terceros para evaluar y gestionar proactivamente los riesgos de corrupción, con el objetivo de estabilizar este proceso de monitoreo durante el primer trimestre del año.



2.3.3 Línea ética

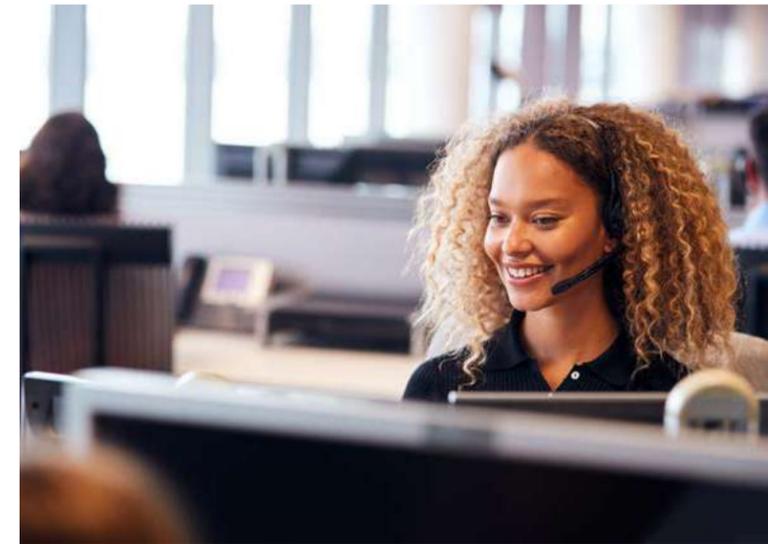
FN-CB-510 a.2

En Ban100 hemos habilitado los siguientes canales de recepción de denuncias relacionados a la ética del negocio:

Línea Ética Ban100
(601)4926962

Buzón de Correo Electrónico
LineaEtica@ban100.com.co

Formulario web
<https://reporte.lineatransparencia.co/ban100>



Las denuncias recibidas por los diferentes canales serán atendidas por un independiente mediante sus operadoras. Los horarios de atención son de lunes a sábado de 6:00 a. m a 10:00 p. m (excepto festivos); mientras que el buzón de correo y formulario web están disponibles 24/7. El proceso de reporte es el siguiente:

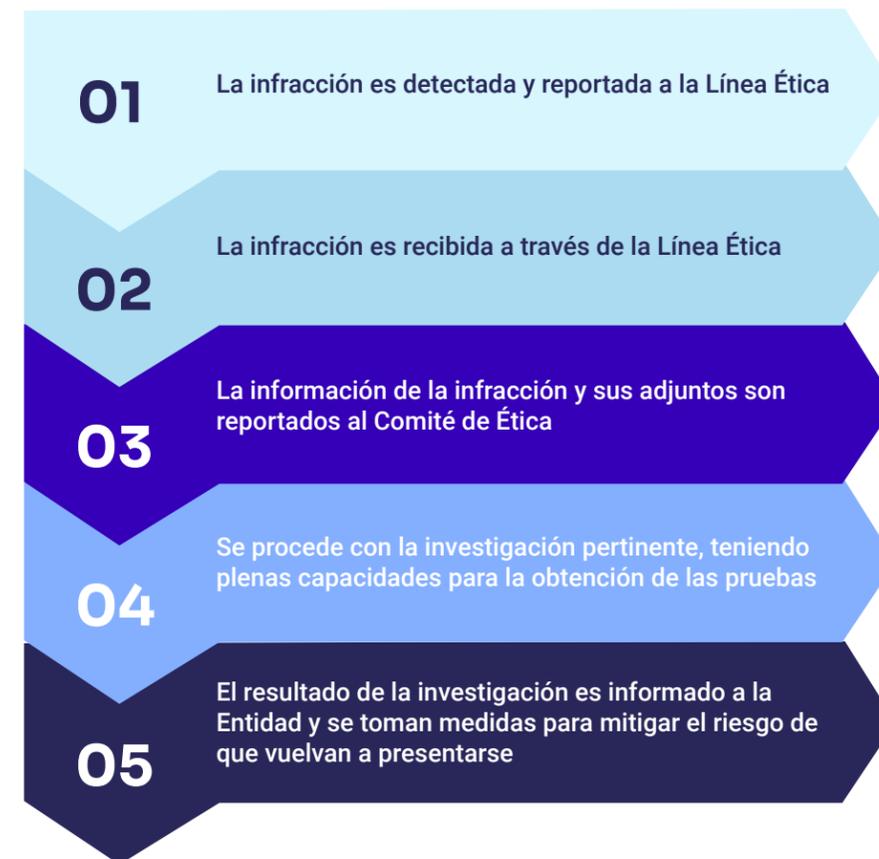


Ilustración 19. Proceso de reporte Línea Ética.

2.3.4 Compromisos

En materia de ética y cumplimiento normativo para el siguiente período nos comprometemos a:

- **Reforzar la supervisión de nuestras operaciones con proveedores a través de procesos de debida diligencia y auditorías periódicas, para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de ética y anticorrupción.**
- **Implementar un programa de capacitación anual obligatorio sobre prevención de la corrupción, destinado a actualizar y reforzar el conocimiento de nuestros colaboradores sobre las mejores prácticas y regulaciones vigentes.**
- **Desarrollar sesiones de formación anuales en ética empresarial, destinadas a consolidar una**

cultura organizacional íntegra y alineada con los valores corporativos de Ban100.

- **Realizar campañas de comunicación mensuales para sensibilizar a todos los niveles de la organización sobre la importancia de la prevención de la corrupción y el fomento de un entorno laboral ético.**
- **Organizar sesiones de formación anuales especializadas en temas de anticorrupción para los miembros de nuestra Junta Directiva, garantizando que sus decisiones y liderazgo reflejen el compromiso inquebrantable con la integridad que caracteriza a Ban100.**



2.4 Privacidad de datos y ciberseguridad

FN-CB-230 a.2

La gestión de la privacidad de datos y la ciberseguridad son aspectos críticos para Ban100. Debido a la dependencia tecnológica y digitalización de procesos que permiten agilidad, eficiencia y mejores resultados en nuestros procesos, existen varias razones por las cuales es importante la gestión adecuada de estos aspectos, algunas de ellas son las siguientes:

| Aspecto relevante | Mitigación de riesgos |
|--|--|
| Protección de la privacidad individual | La privacidad de los datos es un derecho fundamental de las personas. El Banco genera una gestión adecuada de los activos de información y de sus activos digitales para garantizar que la información personal se utilice de manera ética y legal, protegiendo la privacidad de los clientes, consumidores financieros, aliados, proveedores, empleados, accionistas, entre otros actores, que hacen parte de los procesos front, middle y back de Ban100. |
| Prevención del robo de identidad | Los datos personales son valiosos para los ciberdelincuentes. La ciberseguridad en Ban100 apoya y ayuda a prevenir el robo de identidad, suplantación de identidad, exfiltración de información, entre otros aspectos, donde los criminales pueden utilizar información personal para cometer fraudes financieros u otros delitos tanto a los clientes, como al banco. |
| Cumplimiento legal | Diferentes jurisdicciones han establecido regulaciones estrictas sobre la protección de datos, como la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y sus decretos reglamentarios, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea, entre otras, Ban100 cumple con la ley actual y propende por el cumplimiento de los requerimientos en todos los procesos, evitando posibles sanciones y multas por el no cumplimiento de la regulación. |
| Confianza del cliente | La gestión adecuada de la privacidad y la ciberseguridad construye y contribuye a la confianza del cliente. Ban100 protege la información personal y confidencial de sus clientes y consumidores financieros para generar mayor confianza y propender por la lealtad por parte de los clientes. |
| Protección de la propiedad intelectual | En algunos casos el banco almacena información confidencial y propiedad intelectual en activos digitales. La ciberseguridad ayuda a prevenir el acceso no autorizado y la pérdida de datos críticos para la competitividad y el éxito empresarial. |
| Circular Externa 021 de 2022 | Los ataques cibernéticos, como <i>Malware</i> (<i>ransomware</i> , virus, troyanos, etc.), denegación de servicios críticos, sitios web falsos, entre otros tipos de ataques, pueden afectar gravemente la operación normal del Banco. La ciberseguridad ayuda a garantizar la continuidad del negocio antes, durante y después de un ataque cibernético y la recuperación rápida después de incidentes. |

| | |
|--|---|
| <p>Protección de la infraestructura crítica</p> | <p>La ciberseguridad también es crucial para proteger las infraestructuras críticas, en Colombia, el sistema financiero es catalogado con infraestructura crítica según el Catálogo de Infraestructura Crítica Cibernética de Colombia (2016), estas infraestructuras son vitales para el funcionamiento de la sociedad, por tal razón, se cuenta con regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia que permite proteger el sistema financiero y a su vez, la infraestructura crítica propia de cada Banco. Por lo anterior Ban100 cumple con los requisitos establecidos en las diferentes normativas impartidas por el ente regulador y adicionalmente, implementando buenas prácticas en materia de ciberseguridad para la protección de su infraestructura crítica para la normal operación del banco.</p> |
| <p>Prevención de pérdidas financieras</p> | <p>Los ataques cibernéticos pueden resultar costosos. La pérdida de datos, la interrupción del negocio y los costos asociados con la recuperación pueden tener un impacto financiero significativo para el banco, por lo cual, Ban100 implementa los controles necesarios para evitar la materialización de eventos asociados con pérdidas financieras a través de ciberataques.</p> |
| <p>Protección de la reputación de la marca</p> | <p>Las violaciones de datos y los incidentes de seguridad y ciberseguridad pueden dañar la reputación del Banco. La gestión efectiva de la ciberseguridad y la privacidad contribuye a mantener una imagen positiva de la marca.</p> |

Ilustración 20. Aspectos relevantes de la privacidad de datos y ciberseguridad para Ban100 2023.

Partiendo de estos aspectos relevantes, en Ban100 hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con la norma ISO/IEC 27001 y un Sistema de Gestión de Ciberseguridad conforme al estándar ISO/IEC 27032. Ambos sistemas están sustentados por un marco de gobierno de seguridad que incluye políticas, procedimientos y controles tanto metodológicos como técnicos, que se aplican a lo largo de nuestra operación. Este marco está estructurado en torno a una política general de seguridad de la información y ciberseguridad, la cual se ve reforzada por políticas complementarias enfocadas en aspectos específicos para asegurar una protección integral.

Adicionalmente, nos relacionamos con entidades como Asobancaria, Incocrédito, ACH y CrediBanco con el fin de tener información en estos aspectos por parte del gremio, frente a las estrategias, indicadores y planes de desarrollar por las entidades, evaluación de normatividad, entre otros. Hasta el período reportado, contamos con las siguientes políticas relacionadas con seguridad de la información y ciberseguridad, y protección de datos personales. Es importante resaltar que estas políticas han sido divulgadas y socializadas con todo el personal de Ban100.

| <p>Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad</p> |
|--|
| <p>DE-ARI-SIC-005 Política de seguridad de la información y ciberseguridad</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-003 Política desarrollo seguro de aplicaciones</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-004 Política de seguridad red WLAN</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-006 Política de uso de usuarios y claves</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-007 Política de acceso físico</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-008 Política para el uso adecuado de internet</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-009 Política de escritorio y pantalla limpia</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-010 Política de protección contra <i>software</i> malicioso</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-011 Política de acceso remoto</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-012 Política de relación con proveedores</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-013 Política para el Manejo de medios removibles de almacenamiento</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-014 Política para la configuración y modificación de equipos</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-016 Política Gestión de vulnerabilidades</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-005 Política de seguridad de la red de comunicaciones</p> |
| <p>DE-ARI-SIC-006 Metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información</p> |
| <p>DE-ARI-SIC-007 Estrategia de respuesta a incidentes de seguridad de la información</p> |
| <p>Políticas Protección de Datos Personales</p> |
| <p>DE-ARI-SIC-002 Manual políticas y procedimientos internos de protección de datos personales</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-017 Políticas para el tratamiento y protección de datos personales</p> |
| <p>MN-ARI-SIC-018 Manual para el tratamiento de la información comercial</p> |



De este modo, nuestras políticas no solo nos permiten mitigar algunos riesgos a través de la prevención de acceso no autorizado, la protección contra *ransomware*, el cumplimiento normativo, una repuesta pronta a incidentes y la protección de la cadena de suministro, sino que también nos permiten tener una gestión proactiva frente a la seguridad de la información y la ciberseguridad. Nuestros protocolos de seguridad son la base que impulsa a la organización explorar y adoptar nuevas tecnologías, asegurando la protección y la integridad de los datos a cada paso. Esta postura proactiva no solo salvaguarda, sino que también fortalece la confianza de nuestros clientes, proporcionando una ventaja competitiva tangible en el mercado.

A través de prácticas robustas en la gestión de datos, en Ban100 realizamos análisis profundos y

seguros, capitalizando la información valiosa sin transgredir la privacidad de los individuos.

Este enfoque nos posibilita descubrir oportunidades de negocio latentes y optimizar las operaciones bancarias. Además, la adhesión estricta a los estándares de calidad en ciberseguridad no solo cumple con las normativas vigentes, sino que también asegura la calidad y fiabilidad de nuestros datos, lo que es crucial para una toma de decisiones estratégica y la mejora continua de nuestros servicios financieros. En 2023, implementamos y mejoramos las siguientes medidas para prevenir y mitigar impactos negativos potenciales y reales en temas de ciberseguridad y privacidad:

| Medidas | Descripción |
|---|--|
| Firewalls | La red del Banco cuenta con la implementación de firewalls que actúan como una barrera entre las redes internas y externas, controlando el tráfico y bloqueando posibles amenazas antes de que ingresen a los sistemas de Ban100, estos dispositivos son gestionados de acuerdo con las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad y cuentan con reglas para permitir y denegar tráfico de red según los parámetros del negocio, entre otras funcionalidades que puede cumplir. Se cuenta con un <i>firewall</i> de aplicaciones (WAF) que permite controlar el tráfico y accesos a los diferentes aplicativos webs que tiene el Banco expuestos en internet. |
| Antivirus y Antimalware | En Ban100 es obligatoria la instalación de <i>software</i> antivirus y antimalware a todos los equipos de usuario final y servidores, esto ayuda a detectar y eliminar programas maliciosos, como virus, gusanos y troyanos, que podrían comprometer la seguridad de los sistemas, se implementó una herramienta XDR (Extended detection and response) que fortalece el descubrimiento y manejo de programas maliciosos en la red. |
| Evaluaciones de vulnerabilidades | Ban100 realizó evaluaciones regulares de vulnerabilidades trimestralmente para identificar y abordar posibles puntos débiles en la infraestructura y sistemas, se elaboran informes y se socializan para generar los planes de acción para su remediación de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas al respecto. |

| | |
|---|--|
| Actualizaciones y parches de software | Ban100 cuenta con una política de gestión de vulnerabilidades que permite mantener el <i>software</i> actualizado con las últimas actualizaciones y parches de seguridad. Esto corrige vulnerabilidades conocidas que podrían ser explotadas por ciberdelincuentes, el Banco implementó el módulo de parchado virtual a través de Qualys, que permite automatizar y agilizar la instalación de parches de seguridad en los servidores, para el caso de equipos de usuario final PC, el banco implementó la herramienta Intune de Microsoft que permite realizar instalación de parches automática según reglas del negocio, además de otras funcionalidades como el control de acceso a los datos, borrado seguro remoto, entre otras. |
| Autenticación multifactor (AMF) | Ban100 implementó tecnologías AMF para agregar una capa adicional de seguridad al requerir más de una forma de autenticación para acceder a un sistema, como una contraseña y un código enviado a un dispositivo móvil, se implementó para los accesos VPN (Virtual Private Network) y para los accesos fuera de la red de la suite de Office 365. |
| Cifrado de datos | Ban100 puso en marcha el cifrado de discos de todos los equipos portátiles de la organización, esto permite proteger la confidencialidad de los datos almacenados en estos equipos, adicionalmente, se implementaron los sistemas Crypto-Vault y Tokenizer para cifrar y tokenizar datos confidenciales, esta implementación se dio para los datos del producto de tarjeta crédito que se desarrolló. |
| Protección contra ransomware | Ban100 desarrolló estrategias específicas, como realizar copias de seguridad regulares y almacenarlas fuera de línea, adicionalmente, se implementó una estrategia para la respuesta ante este tipo de ataques, y socializada con la Junta Directiva, el Banco cuenta con un DRP (Disaster Recovery Plan) que puede ayudar en una recuperación efectiva siempre y cuando se cumpla con ciertas particularidades en el descubrimiento del ataque, estas medidas pueden ayudar a proteger contra este tipo de ataques al garantizar la disponibilidad de datos incluso si se cifran. |
| Concientización y entrenamiento del personal | Ban100 realizó procesos de formación regular del personal, con relación a prácticas seguras de ciberseguridad para ayudar a reducir el riesgo de ataques basados en la ingeniería social y mejora la conciencia de las amenazas potenciales, se adquirió una herramienta para simulación de ataques a través de correo electrónico y adicionalmente, generar capacitación a los funcionarios cuando son víctimas de estas pruebas controladas. |
| Control de acceso y privilegios | El banco cuenta con un procedimiento formal para la gestión de usuarios y perfiles, esto permite limitar el acceso a sistemas y datos solo a aquellos que necesitan utilizarlos y asignar privilegios mínimos necesarios para prevenir accesos no autorizados, adicionalmente, se cuenta con una herramienta para la gestión de usuarios privilegiados (BeyondTrust) que permite gestionar los usuarios que por sus funciones requieren tener usuarios con privilegios de administrador en los servidores. |

Por otro lado, también contamos con diferentes métricas para medir la eficacia de los controles implementados, estos son presentados según su periodicidad al Comité de Riesgos y Junta Directiva, las metas objetivos e indicadores se pueden encontrar en los anexos de este documento. En la siguiente tabla se muestran los resultados de cada uno de los indicadores a cierre de año 2023.

| Nombre del indicador | Metodología de cálculo-fórmula | Apetito | Tolerancia | Capacidad | Indicador 2023 |
|--|--|---------|--------------|-----------|----------------|
| Cumplimiento de políticas de seguridad | Controles implementados / Controles definidos | >85% | 75%- 85% | <75% | 91,2% |
| Incidentes de seguridad | Incidentes identificados / eventos | <5% | 5% -10% | >10% | 2,10% |
| Efectividad remediación vulnerabilidades | Vulnerabilidades remediadas / vulnerabilidades identificadas | 90% | 70%-90% | <70% | 73% |
| Disponibilidad de canales de servicio | Tiempo activo de servicio del canal / tiempo total de servicio | >99,4% | 99.04%-99,4% | <99,04% | 99,70% |
| Concientización temas seguridad y ciberseguridad | Efectividad de las evaluaciones a funcionarios | 85% | 75%- 85% | <75% | 86,4% |
| Ataques Informáticos a la entidad | Ataques que afectaron la disponibilidad / Total de ataques | 2 | 2 - 4 | >4 | 0 |

2.4.1 Compromisos

En relación con la privacidad y ciberseguridad de Ban100 en el 2024 nos comprometemos a:

- Mantener o incrementar los niveles de los indicadores de riesgo actuales alineados con nuestro perfil de apetito de riesgo
- Elevar el indicador que esté en capacidad en un mínimo de siete puntos porcentuales para reflejar mejoras tangibles
- Realizar actualizaciones periódicas a las políticas de seguridad para integrar avances tecnológicos y nuevos desafíos de riesgo
- Definir e implementar nuevas métricas basadas en las herramientas tecnológicas adquiridas.





03

Negocio sostenible

3. Negocio sostenible

El año 2023 presentó un complejo panorama económico, marcado por desafíos tanto en el ámbito internacional como en el nacional, los cuales repercutieron directamente en nuestra entidad. A pesar de este contexto, nuestra estrategia de sostenibilidad sirvió como brújula para fortalecer nuestro portafolio de productos y servicios financieros y tomar decisiones en armonía con nuestro compromiso sostenible. Esta estrategia se centró en la expansión del segmento de libranza, donde nos posicionamos como una puerta de entrada al sistema financiero colombiano para segmentos históricamente desatendidos por la banca convencional. Esta iniciativa nos permitió ofrecer acceso a créditos formales a adultos mayores, mujeres y poblaciones rurales, así como a residentes urbanos de bajos ingresos, contribuyendo así a una inclusión financiera más amplia y equitativa.

Este capítulo evidencia la manera en la que nuestro modelo de negocio sostenible es crucial para la generación de valor a largo plazo, no solo en términos financieros sino también en la generación de valor social y ambiental. Presentaremos una visión detallada de nuestro portafolio de productos y hablaremos sobre cómo la innovación y la transformación digital se integran en nuestra estrategia para potenciar constantemente estas ofertas. Además, señalaremos cómo estas iniciativas refuerzan nuestra relación con los clientes, asegurando una experiencia enriquecedora y una conexión genuina con cada uno de ellos, lo que nos permite atender sus necesidades y superar sus expectativas.

3.1 Resultados financieros

3.1.1 Entorno económico colombiano

El 2023 fue un año lleno de desafíos para la economía colombiana, donde los diferentes sectores mostraron una marcada desaceleración en sus actividades y por consiguiente en los resultados y aportes al PIB. Por esto, se espera un crecimiento del 1,4% en el PIB para 2024 (perspectivas económicas de OCDE) aunque algunos analistas sitúan el crecimiento por debajo del 1% para 2024, todo esto como resultado de los altos niveles de inflación en 2023 y que en 2024 permanecerá por encima del rango meta del Banco de la República (3% - 4%).

Aunado a esto, las tasas de interés han alcanzado niveles máximos de los últimos 25 años llevando a que la demanda del crédito, tanto de consumo como el comercial/productivo empezara a desacelerarse de manera importante al punto que, en términos reales, las carteras de consumo y comercial han decrecido frente al 2022 en -10,5% y 5,3% respectivamente (cifras Asobancaria noviembre 2023 vs. noviembre 2022).

Ante esta panorámica y con la necesidad de seguir bajando la inflación, el ajuste en la tasa de intervención fue mínima en 2023, donde solo hasta el mes de diciembre la disminuyeron al 13%. Para 2024, las expectativas frente a la baja de tasa son más optimistas esperando que la tasa de intervención llegue a niveles del 9%-10% (proyecciones Macroeconómicas, Bancolombia, Grupo de Investigacio-

nes Económicas) si la inflación continúa cediendo terreno. No obstante, los primeros meses del año serán un buen termómetro para entender la velocidad en que se puede dar esa disminución de la tasa de referencia.

Con la expectativa de la mejora en las condiciones de tasa, se espera que el crecimiento de la economía empiece a recuperarse una vez se empiece a transmitir la disminución de la tasa de intervención a la tasa de interés de los créditos al público. Asimismo, se espera que este escenario incentive la llegada de inversión directa al país lo cual estaría mejorando el desempeño e impulsando el crecimiento de los diferentes sectores económicos hacia el final del 2024. En cuanto a la tasa de desempleo, a pesar del decrecimiento que ha mostrado la economía en el último trimestre reportado, nuevamente se situó en un dígito alcanzando el 9% en noviembre de 2023, no obstante, ante la marcada desaceleración que ha tenido desde el tercer trimestre se espera que pueda tener algún repunte principalmente para inicios de 2024. La tendencia decreciente se consolidará en la medida que el sector productivo retome la senda de crecimiento e incremente la productividad hacia final del próximo año.

Por otra parte, la incertidumbre política, junto a las condiciones de tasa expuestas anteriormente, han sido las responsables de la caída de la inversión extranjera directa como porcentaje del PIB, donde en periodos prepandemia se ubicaba en aproximadamente el 22% y hoy en día representa cerca del 18% del PIB.

En cuanto al tema fiscal, Colombia está atravesando un periodo donde se vienen consolidando iniciativas para mejorar y aumentar el recaudo de impuestos, sin embargo, el pronóstico es incierto debido a que la agenda de reformas infiere un incremento en el gasto público mientras que el incremento del recaudo vía impuestos está supeditado a efectos cíclicos asociados al crecimiento de la actividad productiva y la capacidad de fiscalizar estas actividades que aún son inciertos en la coyuntura actual, situación por la cual se visualiza un alto riesgo de romper la regla fiscal en los próximos años, lo que generaría un incremento



de la deuda pública, eliminación de exenciones tributarias y seguramente la necesidad de nuevas reformas tributarias para buscar incrementar los ingresos que permitan llevar a cabo la agenda política del Gobierno.

Ante el escenario inflacionario al cierre de 2023, donde el indicador llegó al 9,28% a diciembre, el salario mínimo fue incrementado en 12,07%, situación que desafiará tanto al sector público como al privado, entendiendo que la desaceleración económica por la que estamos atravesando sentirá este nuevo impacto principalmente en el desempeño y productividad del primer semestre, al igual que en la capacidad de generar nuevos puestos de trabajo. El tipo de cambio continuará siendo una variable determinante para el desempeño del país en 2024, donde a pesar de haber recortado la brecha frente al dólar con las economías de la región, continuaremos viendo una alta volatilidad hasta que se prevalezca la dinámica bajista de las tasas de la FED y el BCE, lo cual permitirá que los capitales nuevamente busquen economías en desarrollo donde el capital genere mayores rentabilidades asumiendo riesgos controlados. Este escenario de baja de tasas en las principales economías será determinante para que Colombia vuelva a ser un destino atractivo siempre que la incertidumbre en otros aspectos quede en la sombra y se continúe bajo la senda de crecimiento prevista y los indicadores de referencia converjan a los rangos meta definidos por el Banco Central.



3.1.2 Resultados financieros

En 2023, la dinámica comercial del activo tuvo una marcada desaceleración como resultado de las condiciones de mercado en cuanto a tasas y deterioro de los portafolios de cartera, principalmente el de consumo. Igualmente, vimos como en el primer trimestre las tasas de captación llegaron a sus niveles máximos debido a que el Banco de la República tuvo que continuar la senda alcista en este periodo y que el requerimiento normativo CFEN que generó importantes cambios en la estructura de fondeo para las entidades bancarias más grandes del sistema, hicieron que el mercado de depósitos a término fijo fuera altamente competitivo en tasas, impulsando al alza la DTF. Este efecto en la tasa de captaciones impactó notablemente el desempeño de Ban100, generando que el costo de fondos fuera más que el doble frente al año inmediatamente anterior.

A continuación, presentamos la variación del activo con respecto al año 2022, el cual creció el 20.0% representado principalmente en el crecimiento de \$194.110 millones de la cartera de crédito y cuentas por cobrar a clientes y alcanzar \$519.128 millones en excedentes de liquidez e inversiones los cuales incrementaron \$159.538 millones frente al 2022.



Ilustración 21. Evolución del activo y pasivo. (Cifras en millones de pesos)

El saldo de cartera bruta de créditos se ubicó en \$1.848.758 millones, de los cuales la cartera de consumo representa el 92,3% (la cartera de libranza es de \$1.551.801 millones con un 92% de este portafolio concentrado en clientes pensionados), microcrédito el 4,7% (\$87.767 millones), comercial el 2,9% (pyme \$54.264 millones) y crédito de empleados que representa el 0,1% con \$1.006 millones.

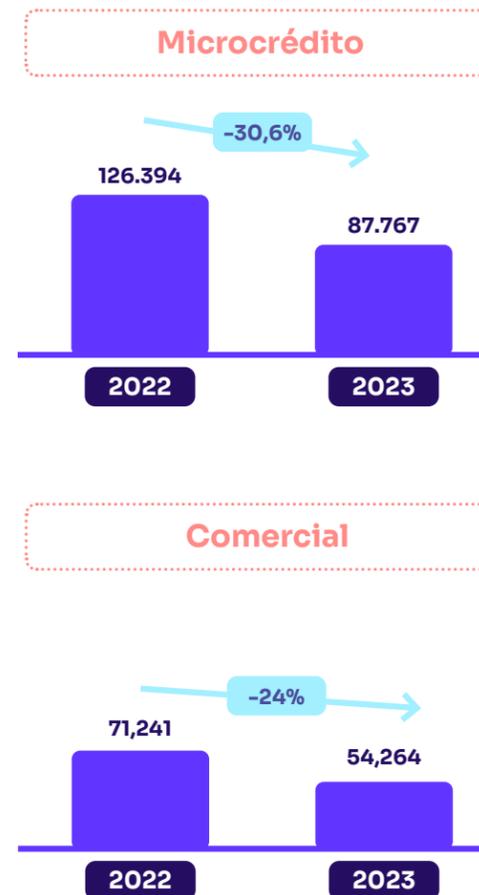
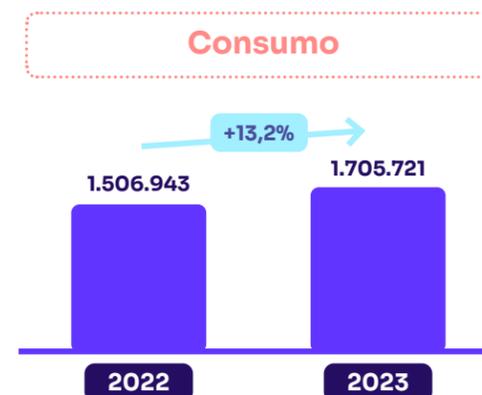


Ilustración 22. Evolución cartera por producto. (Cifras en millones de pesos).

En relación con el pasivo, durante el 2023 continuó destacándose el dinamismo de la captación por CDT a pesar de la alta competencia, alcanzando un saldo de capital al cierre de 2023 de \$2.163.446 millones, con un aumento en las captaciones del 29,3% respecto del año anterior.

El 2023 fue altamente competitivo en tasas de captación asociado a la poca demanda de nuevas emisiones de bonos en el mercado local, la coyuntura de tasas altas y por los requerimientos de fondeo estructural de los Bancos más grandes del país para dar cumplimiento del CFEN, generando que la competencia de tasas altas en las captaciones de CDT fuera impulsada por entidades con calificaciones AAA, haciendo que el costo de fondos subiera a niveles máximos y mostrando un crecimiento del 111,2% frente al

2022, a pesar que el pasivo con costo solo creció el 23,5%. Adicionalmente, se puede observar que los depósitos tomaron mayor participación en la estructura del pasivo, debido a que el mercado no permitió acceder a fuentes alternas.

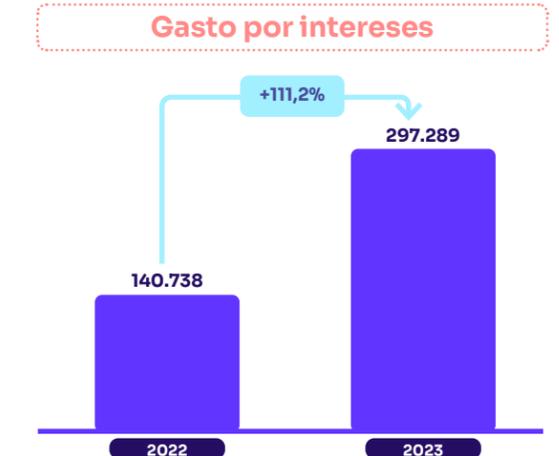
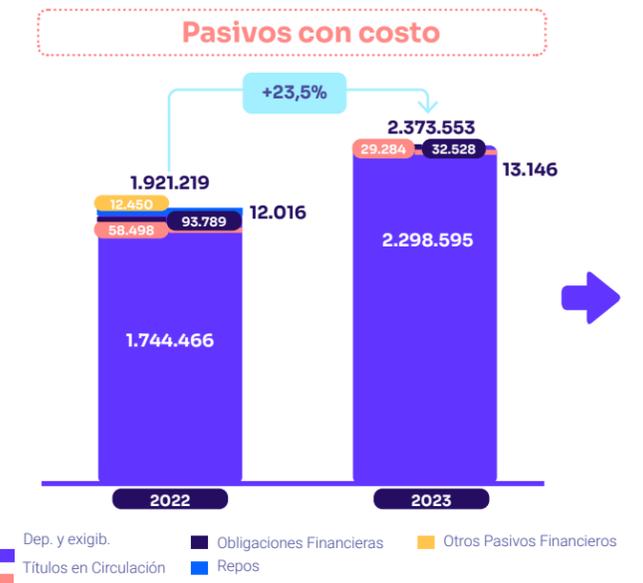


Ilustración 23. Evolución fuentes y costo de financiación. (Cifras en millones de pesos).

Los gastos operacionales presentaron un crecimiento del 18.5%, 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) fortalecimiento de la estructura organizacional. No obstante, el mayor costo financiero generó un impacto negativo en el indicador de eficiencia de 467 PBS, al pasar de 53,1% en 2022 al 99,8% en 2023.

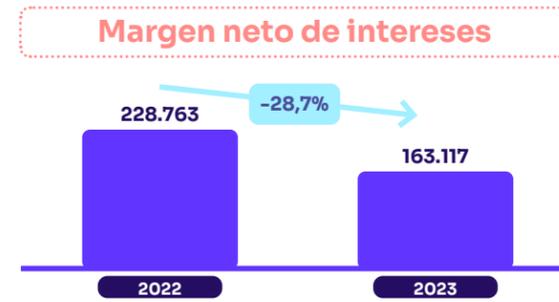


Ilustración 24. Gastos operacionales sin costos de adquisición. (Cifras en millones de pesos).

Ilustración 25. MNI e ingreso operacional neto. (Cifras en millones de pesos).

El margen neto de intereses decreció un 28,7% pasando de \$228.763 millones en 2022 a \$163.117 millones en 2023, principalmente por el incremento de las tasas de captación y que las tasas de cartera alcanzaron rápidamente sus niveles de reprecio más alto a principio del año. Es importante señalar que los CDT, al ser la principal fuente de fondeo, absorbió en su totalidad el reprecio del portafolio y continuó incrementando su costo por las condiciones de mercado. Asimismo, este efecto tendrá un rezago importante para el próximo año cuando las tasas empiecen a decrecer, debido a que esta estructura de financiación es en tasa fija y cuenta con un plazo de emisión de 334 días, situación que generará el reprecio del portafolio a la baja gradualmente durante el año.

La utilidad neta del ejercicio cerró en \$1.306 millones con un decrecimiento del 96% con relación al año anterior debido a la coyuntura de tasas de financiación, deterioro de los activos e incrementos en los costos operacionales por la coyuntura económica.

El ingreso operacional neto pasó de \$164.334 millones a \$133.985 millones y la utilidad antes de impuestos pasó de \$ 53.065 millones a \$2.174 millones resultado del incremento del costo financiero, deterioro de los portafolios de cartera e incremento de los gastos operacionales principalmente por incrementos del SMMLV e IPC.



| Valor económico generado | 2022 | 2023 |
|--|----------------|----------------|
| Ingresos por intereses | 369.501 | 460.406 |
| Ingresos por comisiones | 29.345 | 30.893 |
| Utilidad neta en operaciones financieras | (18.945) | 28.578 |
| Otros ingresos | 9.729 | 10.407 |
| Diferencia en cambio | 565 | (792) |
| Total valor económico generado | 390.195 | 529.492 |

| Valor económico distribuido (millones de pesos) | 2022 | 2023 |
|---|----------------|----------------|
| Gasto por intereses | 140.738 | 297.289 |
| Gasto por comisiones | (48.590) | (61.957) |
| Deterioro activos financieros y no financieros neto | 36.523 | 36.261 |
| Remuneración y gastos del personal | 37.392 | 46.056 |
| Gastos de administración | 70.874 | 82.127 |
| Depreciaciones y amortizaciones | 3.011 | 3.628 |
| Impuesto sobre la renta | 20.918 | 868 |
| Valor económico distribuido | 358.048 | 528.186 |

| | | |
|---|---------------|--------------|
| iii. Valor económico retenido: el "valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". | 32.147 | 1.306 |
|---|---------------|--------------|

Por último, y de acuerdo con la metodología que ofrece el estándar GRI 201-1 respecto a la creación y la distribución del valor económico, el cual indica de forma básica cómo una organización ha generado riqueza para sus grupos de interés. Resaltamos que en 2023, el valor económico generado fue de \$529.492 millones, reflejando la fortaleza y dinamismo de nuestras operaciones. En términos de valor económico distribuido, Ban100 ha destinado \$528.186 millones para cubrir costos operativos, recompensar a sus colaboradores,

pagar sus impuestos e invertir en proyectos comunitarios, lo que subraya nuestro compromiso con una gestión responsable y una contribución significativa a la economía. Por su parte, el valor económico retenido, que representa la diferencia entre lo generado y lo distribuido, se situó en \$1.306 millones. Este monto evidencia la capacidad del Banco de generar riqueza sostenible, garantizando la reinversión y el fortalecimiento continuo de nuestra estructura financiera y operativa.

3.1.3 Evolución previsible

Ban100 continuará desarrollando su estrategia comercial enfocada en atender segmentos base de la población, incrementando los portafolios de cartera de consumo donde principalmente el producto de libranza continuará representando entre el 82%-85% de la cartera total lo cual permitirá que la participación de mercado sea cercana al 2%-3% en este producto, manteniendo una dinámica de originación dirigida a pensionados y buscando una mayor profundización en convenios del sector público de orden territorial. Asimismo, se buscará que los otros portafolios de consumo (aliados y tarjeta de crédito) mantengan una participación dentro del total de la cartera de aproximadamente 8%-9%. Por su parte, en microcrédito se buscará mantener el portafolio actual, atendiendo a clientes actuales y nuevos que permita que el saldo de cartera continúe representando entre el 4%-5% del total de la cartera.

En cuanto a la cartera comercial, la estrategia continúa siendo la maduración y decrecimiento del portafolio por ser un producto y segmento en el que no se han desarrollado habilidades de colocación y administración del portafolio, donde estimamos que esta cartera disminuya su participación en el portafolio total a cerca del 1%. En el pasivo, los depósitos a término continuarán siendo la principal fuente de fondeo del banco, no obstante, se viene trabajando en el robustecimiento operativo y mejorando la oferta comercial de la cuenta de ahorro con la que se espera tener unos crecimientos importantes en los próximos años.

En cuanto a otras fuentes de fondeo diferentes a depósitos, en los primeros días del mes de enero de 2024 el banco anticipó el pago de la emisión de bonos de segundo mercado que realizó en 2019 y que tenía vencimiento en septiembre de 2024, teniendo en cuenta que se contaba con volúmenes importantes de excedentes de liquidez lo cual permitirá aliviar el costo de fondeo del 2024. Adicionalmente, el banco ha incursionado en la emisión de titularizaciones de libranza de manera exitosa, razón por la cual se continuará utilizando este tipo de emisiones para continuar creciendo en la dinámica de originación de cartera de libranza y admi-



nistrar portafolios fuera de balance. Igualmente, se espera acceder al mercado de capitales local con nuevas emisiones de bonos que permitan diversificar las fuentes de financiación y alargar la duración del pasivo estructural del Banco.

En conclusión, Ban100 continuará su estrategia focalizada en el producto libranza, complementando la oferta comercial con otros productos de consumo y reducirá el crecimiento de la cartera en otras modalidades y productos que no sean consumo. Esto se fundeará principalmente con depósitos a término fijo y con nuevas titularizaciones de cartera que permitirá mantener una alta colocación de créditos nuevos. Igualmente, se buscará diversificar las fuentes de fondeo mediante depósitos a la vista y nuevas emisiones de bonos en el mercado local.

3.1.4 Compromisos

Teniendo en cuenta lo anterior, en 2024 estaremos comprometidos a:

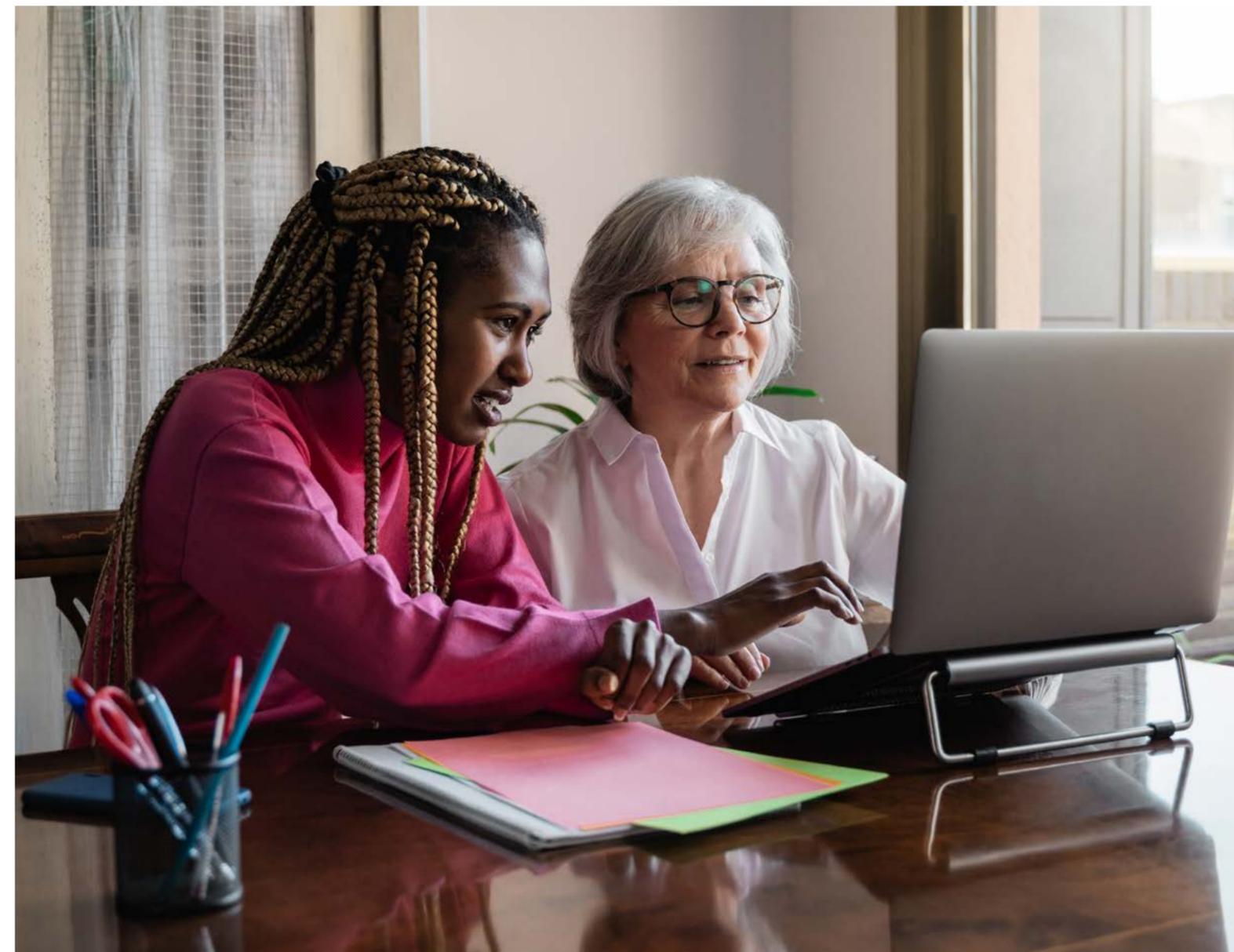
- **Reforzar y expandir el producto libranza, asegurándonos que nuestras ofertas sean competitivas y alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes.**
- **Diversificar las fuentes de fondeo más allá de los depósitos a término fijo, explorando opciones como depósitos a la vista y la emisión de bonos en el mercado local.**
- **Innovar en procesos de titularización de cartera, buscando eficiencias y mejores rendimientos.**

3.2 Nuestros clientes

3.2.1 Cercanía con Nuestros Clientes

En Ban100, los clientes son el centro de la estrategia de negocio, por lo cual nuestros procesos operativos tienen como principal objetivo, prestar un servicio oportuno y con calidad, desde todos los productos de crédito y captación ofrecidos por la entidad. Con lo anterior en mente, la atención al cliente se realiza a través de una variedad de canales, con un enfoque creciente en opciones no presenciales como nuestra página web, sucursal virtual, centro de llamadas y respuesta de voz interactiva (IVR). Este enfoque nos permite hacer

un monitoreo detallado de los servicios más solicitados y darles prioridad en nuestros esfuerzos de automatización. Así, nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes proporcionando, por ejemplo, reportes enviados proactivamente a través de medios electrónicos. Además, promovemos la autogestión, permitiendo a los consumidores financieros acceder a servicios requeridos en cualquier momento y desde cualquier lugar a través de los canales antes mencionados.



3.2.2 Gestión de otros canales digitales

De esta forma, conscientes de la importancia de la autogestión y la digitalización, hemos adoptado estrategias para maximizar el uso de canales virtuales, tales como la sucursal virtual y nuestra aplicación móvil. Estos canales digitales están diseñados para proporcionar una experiencia de usuario segura y conveniente, permitiendo a los

clientes realizar consultas y transacciones con autonomía, reflejando nuestro compromiso con la innovación y la eficiencia operativa. Para evaluar y asegurar la eficacia de estas medidas, seguimos un enfoque multifacético compuesto de los siguientes elementos.

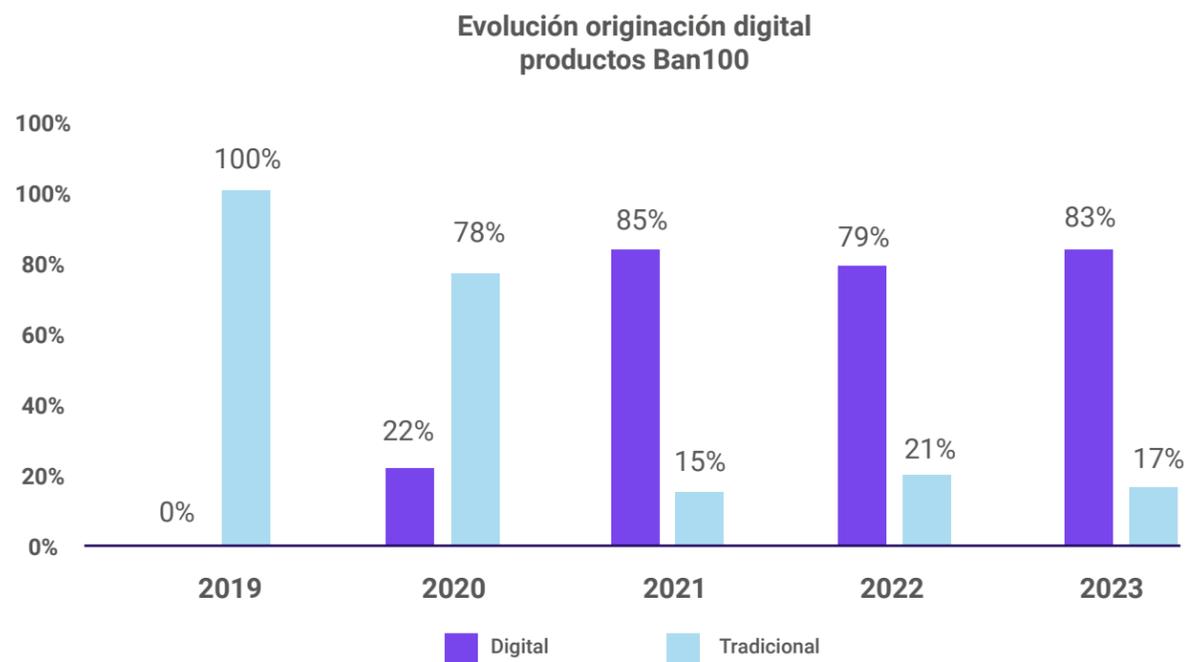


Ilustración 26. Evolución originación digital Producto Libranza Ban100 2023.

El Banco ha venido incrementando la originación digital en libranza, de manera representativa mes a mes durante el año 2023, de tal forma que, aunque el promedio anual fue del 83%, en el solo mes de diciembre alcanzó el 92%.

Enrolamiento de clientes en canales digitales: monitoreamos el porcentaje de clientes que se registran en nuestros servicios en línea, lo que implica una estrecha colaboración con todas las áreas del Banco para informar y educar a los clientes sobre los beneficios y el uso de estos canales desde el inicio de nuestra relación.

Implementación de mejoras tecnológicas: priorizamos las actualizaciones tecnológicas basadas en su impacto en la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, trabajando en colaboración con el equipo de proyectos TI y adoptando metodologías ágiles para la ejecución de mejoras y desarrollos.

Crecimiento de la actividad transaccional en canales digitales: con la expansión de funcionalidades en nuestros canales virtuales, incentivamos a más clientes a realizar transacciones digitales, lo que también está alineado con nuestra estrategia de redirigir el flujo de clientes hacia canales de menor

costo y mayor eficiencia. Por otro lado, es importante mencionar que con la generación del reporte regulatorio 413 donde se discriminan las transacciones por canal se puede observar como el crecimiento de las transacciones en canales virtuales se va dando mientras en otros canales como los asistidos, línea de atención, vienen disminuyendo.

Estos elementos son monitoreados de manera constante y nos permiten evaluar con prontitud nuestra gestión, por ejemplo, en 2023, el objetivo era aumentar el número de clientes registrados en canales digitales y logramos pasar de 5.300 a inicio de año a 8.036 en el mes de noviembre. En simultáneo, durante este año se realizaron las siguientes mejoras en relación con los canales virtuales:

- **Visualización de certificados tributarios y reporte anual de costos para los clientes.**
- **Lanzamiento de la app, con el producto de cuentas, para consultas y obtención del extracto.**
- **Desarrollo del producto tarjeta de crédito con la funcionalidad de consulta de información básica y obtención del extracto para pago.**
- **Desarrollo del producto de CDT con la funcionalidad de consulta de información básica de la inversión incluyendo los titulares o cotitulares y visualización del documento Deceval en el canal.**
- **Implementación visualización de extracto de libranza y microcrédito en el canal sucursal virtual.**
- **Mejorar los filtros y tiempos de respuesta para poder consultar los movimientos generados con las cuentas de ahorro y corriente.**
- **Mantenimiento de la consola de notificaciones para transacciones ACH a otros bancos.**
- **Ajuste requerido por ACH para longitud un campo de transacciones que se realicen entre bancos.**

Procuramos la mejora continua de nuestros canales virtuales, aprovechando al máximo los

recursos tecnológicos disponibles para ofrecer una plataforma completa que satisfaga las demandas de información, consulta y transacciones de nuestros clientes. Con el reciente lanzamiento de nuestra aplicación móvil, hemos dado un paso significativo hacia la digitalización de servicios financieros, de este modo, para el año 2024, nuestra meta es reforzar el sistema de monitoreo y control transaccional de la APP, garantizando así una mayor seguridad y replicando la gama completa de funcionalidades ya existentes en nuestra sucursal virtual web al cierre del 2023.

Es esencial para nosotros no solo proporcionar estas herramientas, sino también asegurar que nuestros clientes se sientan confiados y capacitados para utilizarlas, pues es fundamental reconocer que no todos los segmentos poseen la misma afinidad o destreza con la tecnología. Específicamente, nuestros clientes pensionados o en zonas marginadas. Conscientes de esta realidad, hemos diseñado una estrategia que potencia la capacitación de nuestra fuerza comercial, transformándolos en mentores tecnológicos capaces de guiar a los clientes menos experimentados. Es así como implementaremos programas de educación sobre seguridad digital, incluyendo el correcto manejo de notificaciones, claves y mecanismos de validación transaccional, como los códigos OTP, para reforzar la confianza y autonomía de nuestros usuarios en el manejo de sus operaciones financieras. Esta iniciativa se complementa con una revisión y mejora de nuestros métodos de comunicación, enfocándonos en desarrollar materiales educativos como tutoriales en video y guías detalladas paso a paso, que simplifiquen y animen el uso autónomo de nuestros canales digitales.

Por último, estamos seguros de que este enfoque estratégico no solo mejora nuestra eficiencia operativa, sino que también fomenta la inclusión financiera y contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir la necesidad de desplazamientos físicos y el uso de papel, lo que a su vez respalda nuestra responsabilidad corporativa.

3.2.3 Responsabilidad con nuestros clientes

Conforme a la Ley 1328 de 2009 y a nuestros rigurosos procesos, hemos instaurado políticas de servicio que aseguran la atención oportuna y de calidad a través de los canales mencionados previamente. Este esfuerzo está respaldado por nuestro robusto Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), detallado en nuestro manual institucional, que guía cada interacción con nuestros clientes. Operamos bajo la premisa de que un servicio excepcional se forja en el análisis y la mejora continua. Por ello, empleamos indicadores operativos clave para evaluar la prontitud y calidad en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), y monitoreamos los niveles de servicio en nuestros canales asistidos. Estas métricas no son estáticas; las revisamos periódicamente para ajustar nuestras acciones y mejorar la experiencia del cliente.

En este orden de ideas, para prevenir y abordar los impactos negativos en nuestra relación con los clientes, adoptamos medidas proactivas basadas en el análisis de eventos recurrentes, formulando planes de acción que atienden las recomendaciones de nuestros consumidores y otros grupos de interés. Estas iniciativas se evalúan en los comités SAC y Operativo, los cuales buscan optimizar el rendimiento de la entidad y salvaguardar los derechos del consumidor. Por otro lado, para la gestión de eventos que han resultado en impactos negativos, hemos implementado una serie de respuestas estratégicas. Desde equipos interdisciplinarios y tableros de control que evalúan y mejoran continuamente nuestros procesos, hasta la capacitación regular de nuestro personal y la alineación entre líderes de productos y canales, nos esforzamos por anticiparnos y responder efectivamente a las necesidades del cliente. Esto se complementa con controles de riesgo rigurosos y auditorías internas y externas, asegurando que cada nivel de nuestra operación refleje nuestro compromiso con un servicio de calidad.

Adicionalmente, el Comité SAC no solo revisa el sistema de atención, sino que también formula y supervisa las mejoras necesarias. Nuestro progreso se evalúa mediante indicadores específicos de



rendimiento, como el nivel de atención, el servicio telefónico y la gestión oportuna de PQR's, asegurando el cumplimiento de nuestras promesas al consumidor financiero. Para el período pasado nos propusimos como meta:

- **Atender el 92% de las llamadas que ingresaran al canal.**
- **Lograr que el 90% de las llamadas atendidas se atendieran en menos de 30 segundos.**
- **Gestionar el 97% de las PQR en la promesa declarada al consumidor financiero.**

El resultado de esta gestión integrada se refleja en la disminución del número de quejas y reclamos frente al total de clientes actuales de la entidad, así como el número de PQR recibidas por parte de los consumidores financieros tanto directas como por parte de los entes de control. Así pues, el total de quejas recibidas por la entidad en relación con los clientes de Ban100 presenta a cierre de año 2023 un indicador de 1,03 quejas por cada mil clientes activos, demostrando un avance significativo hacia el logro de nuestros objetivos.

Por último, hemos aprendido sobre la importancia de fortalecer los controles internos y mantener la transparencia informativa con nuestros consumidores, facilitando su acceso y comprensión en cada etapa de su relación con nuestros productos y servicios.

3.2.4 Compromisos

En cuanto a la cercanía y responsabilidad con nuestros clientes, en 2024 nos comprometemos a:

- **Expandir nuestra red de canales de atención no presenciales para garantizar que nuestros servicios sean aún más accesibles para la población de menores ingresos y en zonas rurales del país.**
- **Continuar fortaleciendo nuestros controles internos para asegurar la transparencia informativa y una respuesta oportuna hacia nuestros clientes.**
- **Completar las funcionalidades del canal web transaccional – sucursal virtual para que los clientes de los productos de libranzas, consumo/tarjeta**

crédito, microcrédito puedan obtener la información básica y de documentos de sus productos.

- **Desarrollar en la app del banco la visualización del producto CDT, de la Tarjeta de Crédito y completar las transacciones requeridas para las cuentas de ahorro y corriente.**

- **Incrementar el número de clientes registrados en los canales virtuales de 8.000 a 10.000 clientes a diciembre 2024.**



3.3 Comunicaciones y mercadeo

Desde la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo, trabajamos para aportar de manera transversal al cumplimiento de los objetivos del negocio. Nuestro equipo se dedica a construir y ejecutar estrategias de comunicación tanto internas, para mantener al personal informado y comprometido con la visión de Ban100, como externas, para mejorar la percepción y credibilidad de la institución entre los grupos de interés. A través de nuestros esfuerzos, aseguramos que la oferta de servicios y el rendimiento corporativo sean comunicados de manera efectiva, influyendo positivamente en las decisiones de nuestros segmentos objetivo. Nos centramos en fortalecer la marca y crear comunidades digitales, impulsando así la reputación corporativa. Nuestro trabajo en promoción de productos y servicios, y el fortalecimiento de la interacción con los consumidores financieros,

es esencial para mantener y atraer nuevos clientes. Adicionalmente, nuestra participación en el Comité de Comunicaciones Asobancaria, nos permite estar informados sobre los proyectos que se vienen adelantando desde el gremio y sumarnos a iniciativas sectoriales y campañas colectivas, manteniendo un compromiso constante con la transparencia de las comunicaciones.

Así pues, la estrategia de comunicación y mercadeo se alinea con los objetivos estratégicos y se ajusta dinámicamente para contribuir eficazmente a las metas institucionales planteadas para el período correspondiente. De esta manera, se definen las acciones a desarrollar para contribuir con las metas institucionales desde los siguientes ejes estratégicos:

| Ejes estratégicos de Comunicaciones y Mercadeo Ban100 |
|--|
| Gestión de la comunicación externa y relacionamiento con medios |
| Gestión de pauta en medios de comunicación tradicionales (ATL): prensa, radio, televisión, publicidad exterior, entre otros. |
| Gestión de otros medios: material impreso y material promocional |
| Gestión de eventos y activaciones de marca (BTL). |
| Gestión de medios digitales y redes sociales |
| Gestión de comunicaciones masivas |
| Gestión de la identidad de marca |

Por otra parte, basados en la política de comunicación integral y en línea con los procesos del área, desde la gestión de comunicaciones y mercadeo se mitiga el riesgo de desinformación por parte los grupos de interés. Se cuentan con lineamientos, procedimientos y principios claves para el desarrollo de las acciones de comunicaciones internas y externas de la compañía, de tal manera que se brinde información veraz, oportuna, clara y ajustada a los lineamientos corporativos, así como a la normatividad vigente. Lo anterior aportando a la prevención de posibles riesgos reputacionales, producto de la desinformación o atención inoportuna de situaciones que puedan poner en riesgo el buen nombre de la Entidad. Por consiguiente, contamos con un protocolo de comunicación en crisis que nos permite actuar ante la materialización de situaciones adversas para el banco, y con mecanismos de comunicación y relacionamiento que nos permiten mantener informadas a las audiencias en tiempo real. Los indicadores clave para medir la eficacia de nuestras acciones incluyen la presencia en prensa, menciones en medios, tono de las conversaciones en redes sociales, cantidad y sentimiento de comentarios, captura de clientes potenciales, tráfico web y crecimiento de seguidores en redes sociales.

Por último, durante el 2023, actualizamos nuestra política de comunicaciones internas para asegurar su efectividad y alineación con la dirección ejecutiva. También revisamos y actualizamos nuestra matriz de riesgos. En lo que respecta a nuestro sitio web, realizamos un seguimiento mensual del tráfico para identificar oportunidades de mejora y hemos implementado mejoras en nuestros procesos, enfocándonos en reforzar los controles para la publicación de contenido, garantizando que la información sea precisa y oportuna.

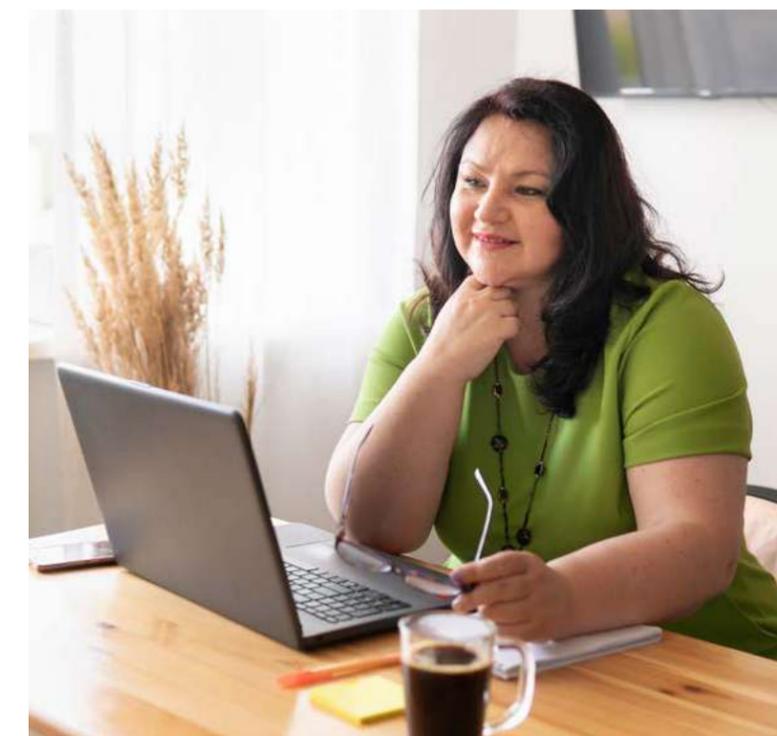
En 2023, Ban100 recibió el tercer puesto en las categorías de Mejor Banco y Mejor Crédito en los Premios Rankia Colombia, un reconocimiento que refleja nuestro compromiso con la excelencia y la contribución al sector financiero del país. Rankia, que opera en diez países, es una plataforma líder en información financiera, ofreciendo comparativas y análisis para ayudar a consumidores y profesionales a tomar decisiones informadas. Nues-

tra nominación y posterior elección por votación abierta destaca nuestra influencia y trayectoria en el mercado, así como la confianza y preferencia de nuestra comunidad de usuarios.

3.3.1 Compromisos

Para el próximo período desde el área de Comunicaciones y Mercadeo trabajaremos en los siguientes compromisos:

- **Lograr una mayor valorización de free press vs 2023, apuntando a aumentar nuestro reconocimiento de marca.**
- **Creer nuestras comunidades digitales frente al año anterior.**
- **Mantener un sentimiento mayoritariamente positivo hacia la marca.**
- **Lograr una participación importante del free press anual con temas relacionados con iniciativas de sostenibilidad.**



3.4 Operaciones

Con el fin de lograr nuestro objetivo de prestar un servicio oportuno y de calidad, hemos identificado elementos fundamentales de nuestros procesos operativos que aplican transversalmente a todos nuestros productos y procesos misionales, como lo son la trazabilidad, automatización y escalabilidad, que nos permiten mantener y consolidar relaciones sólidas con nuestros clientes, asegurando experiencias significativas y duraderas que respaldan nuestra promesa de un servicio excepcional. La eficacia de las medidas adoptadas para la gestión y seguimiento de los temas han permitido la ejecución exitosa de los aspectos mencionados y el cumplimiento de los indicadores por proceso superando en la mayoría de los casos las metas establecidas, lo que a nivel global se mide en el indicador de operación presentado en el Comité de Operaciones y el cual para el cierre del año 2023 fue del 99%.

A continuación, desarrollaremos de qué manera estamos incorporando estos elementos a nuestras operaciones de libranza, captaciones, tarjetas y dirección de siniestros y gestión documental.

3.4.1 Operaciones de libranza

En primer lugar, la trazabilidad permite contar con un esquema de medición punta a punta, es decir, desde que el cliente hace el registro de la solicitud, hasta que la compañía la cumple. Con ello se pueden medir las oportunidades de mejora identificadas. Es así como Ban100 ha venido implementando como herramienta tecnológica para este logro, Bizagi. Este es un BPMN (Business Process Modeling Notation) que no solamente habilita la trazabilidad de los pasos que la compañía debe seguir para satisfacer un servicio, sino que también habilita la posibilidad de automatizar ese flujo y generar integraciones hacia el aplicativo Core y otras aplicaciones, que reducen la manualidad que tienen los diferentes procedimientos. En este orden de ideas y enmarcados en el objetivo de contar con procesos operativos automatizados,

digitales, con trazabilidad punta a punta y que permitan alcanzar las metas de colocación y crecimiento establecidas, en 2023 avanzamos en los siguientes aspectos:

- **Implementación proceso de originación digital en las pagadurías que permiten la operación 100% digital, igualmente se intervino el proceso de colocación para las pagadurías que mantienen el proceso físico o mixto logrando su optimización.**

- **Automatización del procedimiento de visación, mediante la parametrización en Bizagi de las condiciones de operación, requisitos para envío de novedades y términos de visación por pagaduría.**

- **Automatización dispersión de recursos a clientes, esquema H2H (*host to host*), que permite la conexión directa entre el servidor de Ban100 con el servidor de la entidad Bancaria para realizar los pagos y recibir respuestas con el estado de las transacciones en línea.**

- **Optimización de la ejecución y el seguimiento del 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.**

- **Fortalecimiento de 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.**

- **Optimización del seguimiento y control del proceso de puesta al cobro (PAC) mediante la revisión continua y automatización de las actividades que lo integran como son: generación de archivos; consolidación base de datos de PAC; trazabilidad proceso; reportería automática; Automatización de envío de archivos y confirmación de recepción de estos.**

- **Automatización de la generación de los indicadores que miden la ejecución de los procesos del área de puesta al cobro (PAC) como son cifras por estado de la operación (alistamiento, envío y confirmación) consolidadas y por pagaduría, y próximos envíos lo que permite el seguimiento adecuado del proceso. Adicionalmente, se automatizaron los indicadores de resultado del proceso de PAC como son las cifras de incorporación por cosecha consolidadas, por destino económico, por porcentaje de cuota (parcial o total). De la misma manera para el proceso de recaudo se automatizaron los indicadores de ejecución del proceso por pagaduría, estado de la pagaduría y fecha de corte.**

- **Optimización del proceso de recaudo mediante la automatización de validación de transacciones y reglas de aplicación y Automatización de Informes y reportería. Adicionalmente, se elaboró el documento de especificación para la automatización e integración del proceso de recaudo con Bizagi.**

- **Continuación del proceso de compras y ventas de carteras masivas, asegurando el cumplimiento de los criterios de elegibilidad y políticas establecidas para este tipo de negocios.**

- **Dado el cambio de marca de la entidad a Ban100 se adelantaron actividades de revisión de documentos, formatos y extractos, validación de procesos, revisión de componentes tecnológicos, adecuación de informes, actualización de reportes y archivos de intercambio de información con terceros, entre otros a fin de cumplir con las actualizaciones requeridas en los plazos previstos.**

En este sentido, durante 2023 para libranza, el principal producto de crédito, se avanzó en la automatización del procedimiento de visación y dispersión de recursos a clientes, automatizando tanto de la generación de información para el control del proceso en cada una de sus etapas, como la integración con SIIF (aplicativo core del negocio) y esquema H2H (*host to host*) que permite interactuar con las entidades bancarias para el giro de los recursos de créditos aprobados. Con este despliegue, se espera además de incrementar el control del proceso, lograr mayor escalabilidad,

reducir la manualidad y con ello el riesgo operativo. El impacto tanto a los clientes, por la mejora en los procesos de incorporación, como en los accionistas, por la capacidad que adquiere la entidad de crecer el volumen de colocaciones, sin tener que incrementar en la misma proporción los costos operativos ni riesgos asociados, se sigue mediante indicadores clave de los principales procedimientos, para los cuales se establecen metas, y se lleva a cabo un seguimiento periódico para observar su evolución y tomar medidas oportunas que aseguren su cumplimiento.

Para 2024, se tiene como objetivo completar la trazabilidad del proceso de puesta al cobro de libranzas, mediante el cual se actualiza frente a pagadurías el compromiso de clientes ante nuevos desembolsos. Adicionalmente se tiene programada la automatización del proceso de aplicación de recaudos para créditos de libranza. Estos dos proyectos tendrán un impacto tanto para accionistas como para clientes, porque reducirán la manualidad y riesgos de error inherentes a estos procesos y asegurarán la oportuna incorporación de los créditos en las diferentes pagadurías.



3.4.2 Operaciones de captaciones

En el ámbito de las captaciones y la gestión de CDT, Ban100 ha asumido el compromiso de integrar la firma digital en la red de oficinas para originar, renovar y cancelar títulos, aumentando significativamente la seguridad operativa tanto para la entidad como para nuestros clientes. Al cierre de diciembre de 2023, logramos una implementación de la firma digital del 52% a nivel nacional, con una notable participación de nuestros ejecutivos comerciales. Paralelamente, se ha avanzado hacia la desmaterialización de los títulos físicos, alcanzando un 96% de títulos desmaterializados frente a un 4% físicos, lo que evidencia un marcado progreso hacia la digitalización. Para el año 2024, el Banco se propone solidificar el uso de la firma digital, extendiendo la cobertura al 100% de los clientes gestionados internamente y expandiéndolo a la Fuerza Dorada y Externa. En coordinación con la Gerencia Nacional de Red y la Gerencia de Producto, también apuntamos a la desmaterialización total de los CDT físicos, incentivando su conversión a formatos digitales y afianzando el control en la generación de nuevos títulos físicos. De manera similar, durante el 2023, la implementación de carpetas digitales en las oficinas marcó un hito importante hacia la reducción de documentación física, asegurando que todos los documentos de respaldo del cliente estén digitalizados de forma segura. Para 2024, se espera que todas las nuevas operaciones de captación de Cdt's estén completamente digitalizadas en todas las oficinas.

Las medidas adoptadas para administrar estos cambios incluyen un seguimiento diario de cada operación de crédito, comunicaciones semanales de documentación pendiente y una actualización constante de la matriz de riesgo. Además, se han estipulado controles preventivos para anticipar cualquier riesgo, asegurando una gestión eficaz y minimizando impactos adversos. La eficacia de estas medidas se supervisa a través de la Alta Dirección y se evalúa en los comités de Operaciones y TI.

Hemos establecido metas claras y empleamos indicadores para medir el progreso, como el porcentaje de avance en la implementación de



la firma digital por oficina y el desempeño frente a la custodia de operaciones de crédito, donde hemos mejorado del 99,6% al 99,8%. Por otra parte, logramos llegar a la meta de llevar a un (1) dígito el porcentaje de reprocesos en relación con la fábrica de crédito mediante la implementación de una mesa de control posterior a la radicación comercial para propender por un tiempo de respuesta óptimo al cliente, logrando cerrar en 8,8% a nivel nacional. Similarmente, en 2023 logramos que el 91% de las solicitudes de crédito obtuvieran una respuesta en menos de 12 horas y llevamos el indicador del nivel de profundización en la originación digital al 93%.

Entre las lecciones aprendidas, destaca la colaboración de equipos multidisciplinarios que aportaron perspectivas cruciales para adaptar las actividades de seguimiento. Estos ajustes han quedado documentados en los procedimientos del Banco, garantizando una ejecución estricta por parte del personal comercial y operativo en las oficinas. Con miras al futuro, se evaluará la viabilidad del proyecto de CDT digital, lo que facilitaría aún más la digitalización del proceso de captación, permitiendo su manejo sin la necesidad de una oficina física.

3.4.3 Operaciones de tarjetas de crédito

Nuestro compromiso con la excelencia operativa en el ámbito de las tarjetas de crédito se manifiesta en las innovaciones y mejoras constantes que implementamos para beneficio de nuestros clientes. Durante el último año, hemos logrado hitos significativos, incluyendo el lanzamiento de la tarjeta de crédito Visa clásica Ban100 y la mejora en la disponibilidad de crédito mediante la pignoración de cupos en línea, asegurando así el manejo prudente de los límites de crédito. Además, optimizamos la accesibilidad de fondos para nuestros clientes permitiendo la aplicación automática de pagos recibidos incluso fuera de días hábiles.

Por otro lado, para mitigar cualquier impacto operacional, hemos establecido indicadores de rendimiento clave que monitorean la facturación mensual, el recaudo y el uso que los clientes hacen de sus tarjetas. Estos indicadores se revisan mensualmente en el Comité de Operaciones, ofreciendo una visión clara de la evolución del producto. En la gestión de operaciones, se implementaron tableros de control en Power BI para un seguimiento diario de métricas críticas, como los clientes que exceden sus límites de crédito o aquellos con créditos a su favor, así como cualquier anomalía relacionada con el fraude en comercio electrónico. Este nivel de supervisión permite controles más precisos y la generación y entrega confiable de estados de cuenta. Esto asegura una capacidad de respuesta rápida ante cualquier eventualidad, manteniendo la integridad de los procesos de operación de tarjetas.

Si bien los avances hacia la consecución de nuestras metas y objetivos han sido notables, aún continuamos trabajando en la estabilización de la tarjeta de crédito Ban100 y la migración de clientes. Además, seguimos expandiendo nuestras capacidades, como la implementación de adelantos a través de cajeros automáticos, la implementación del canal de recaudo PSE y la vinculación de Ban100 como miembro asociado de CrediBanco.



3.4.4 Dirección de Siniestros y Gestión Documental

La Dirección de Siniestros y Gestión Documental está comprometida a la estabilización y optimización de los procesos. Por un lado, en 2023 hemos consolidado el manejo de los casos de clientes fallecidos, simplificando y centralizando las actividades esenciales para garantizar un control más estricto y una verificación de casos nuevos. Este refinamiento operativo nos ha permitido acortar significativamente los plazos de tramitación de siniestros, pasando de 180 a 90 días, gracias a la implementación de soluciones innovadoras como el aviso de siniestro web y la automatización de

verificaciones de estado civil. Las estrategias preventivas adoptadas han implicado un seguimiento meticuloso de los indicadores en todas las etapas de las reclamaciones y una colaboración estrecha con los proveedores de seguros para mejorar continuamente los procesos. Además, el equipo de siniestros ha sido capacitado sistemáticamente en los procedimientos y matrices de riesgos para manejar proactivamente las posibles desviaciones. Con el fin de evaluar nuestro progreso propusimos los siguientes objetivos en 2023:

| Indicador | Descripción | Meta |
|-----------------------------|--|------------|
| Indicador de identificación | Fecha de siniestro - Fecha de identificación | <=120 días |
| Indicador de radicación | Fecha de Identificación - Fecha de radicación a la aseguradora | <=20 días |
| Indicador de pago | Fecha radicación - Fecha de pago | <=30 días |

Por otro lado, en cuanto a la Gestión Documental de Ban100, hemos implementado un riguroso sistema de seguimiento diario para todas las operaciones de crédito desembolsadas a nivel nacional. Esta medida, junto con informes semanales sobre pendientes documentales enviados a las gerencias de producto y zona, reuniones quincenales del comité primario e interacciones periódicas con proveedores enfatiza nuestra determinación por asegurar la custodia completa y el control efectivo de la gestión documental. Así mismo, las capacitaciones constantes del equipo en tér-

minos del proceso y la actualización continua de la matriz de riesgo resaltan nuestro enfoque en la eficiencia y la reducción de costos. Esta gestión proactiva se evidencia en nuestra capacidad para anticipar y mitigar los riesgos antes de que se materialicen, asegurando así la recuperación operativa y la continuidad del negocio. Este compromiso se refleja en la eficacia de nuestras medidas, que se supervisan continuamente desde la dirección y se revisan en los comités de la Vicepresidencia de Operaciones, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles.

En cuanto a metas y objetivos, hemos establecido indicadores de desempeño rigurosos, aspirando a mantener la custodia de las operaciones de crédito desembolsadas por encima del 99,7%. Hasta ahora, hemos superado esta meta, alcanzando un 99,8% al cierre del periodo 2023. Para el 2024, nos proponemos integrar las diversas actividades de este proceso en una solución de Gestión de Procesos Empresariales (BPM) que facilitará aún más la automatización y agilidad del flujo de trabajo. Asimismo, el área mantiene el compromiso de garantizar la custodia y completitud documental de las operaciones de crédito, con un seguimiento semanal que asegura la consideración de todos los créditos por la alta dirección. Continuamos avanzando hacia la meta de asegurar que el 100% de las operaciones de crédito estén disponibles y documentalmente completas en un plazo de 30 días.



3.4.5 Compromisos

En materia de nuestros procesos operativos, para 2024 nuestros compromisos son:

- Implementar un sistema integral que garantice la trazabilidad completa del proceso de cobro de libranzas, actualizando los compromisos de los clientes en tiempo real ante nuevas liberaciones de fondos.
- Automatizar el procedimiento de aplicación de pagos en créditos de libranza para optimizar la eficiencia operativa y reducir errores manuales.
- Consolidar la adopción de la firma digital, alcanzando una cobertura del 100% para los clientes gestionados por la fuerza interna del Banco, y extender su implementación a la Fuerza Dorada y agentes externos.
- Digitalizar completamente las nuevas operaciones de captación de CDT en todas las sucursales, eliminando así el uso de documentación física y mejorando la seguridad y accesibilidad de los registros.
- Mantener la custodia y la integridad documental de todas las operaciones de crédito, con revisiones semanales que faciliten la supervisión directa por parte de la alta dirección y aseguren la completa documentación de todas las transacciones de crédito.
- Llevar a cabo evaluaciones periódicas de la experiencia de servicio en todo el ciclo de vida de los productos financieros para proporcionar al consumidor información clara, suficiente y oportuna, mejorando la satisfacción y fidelización del cliente.

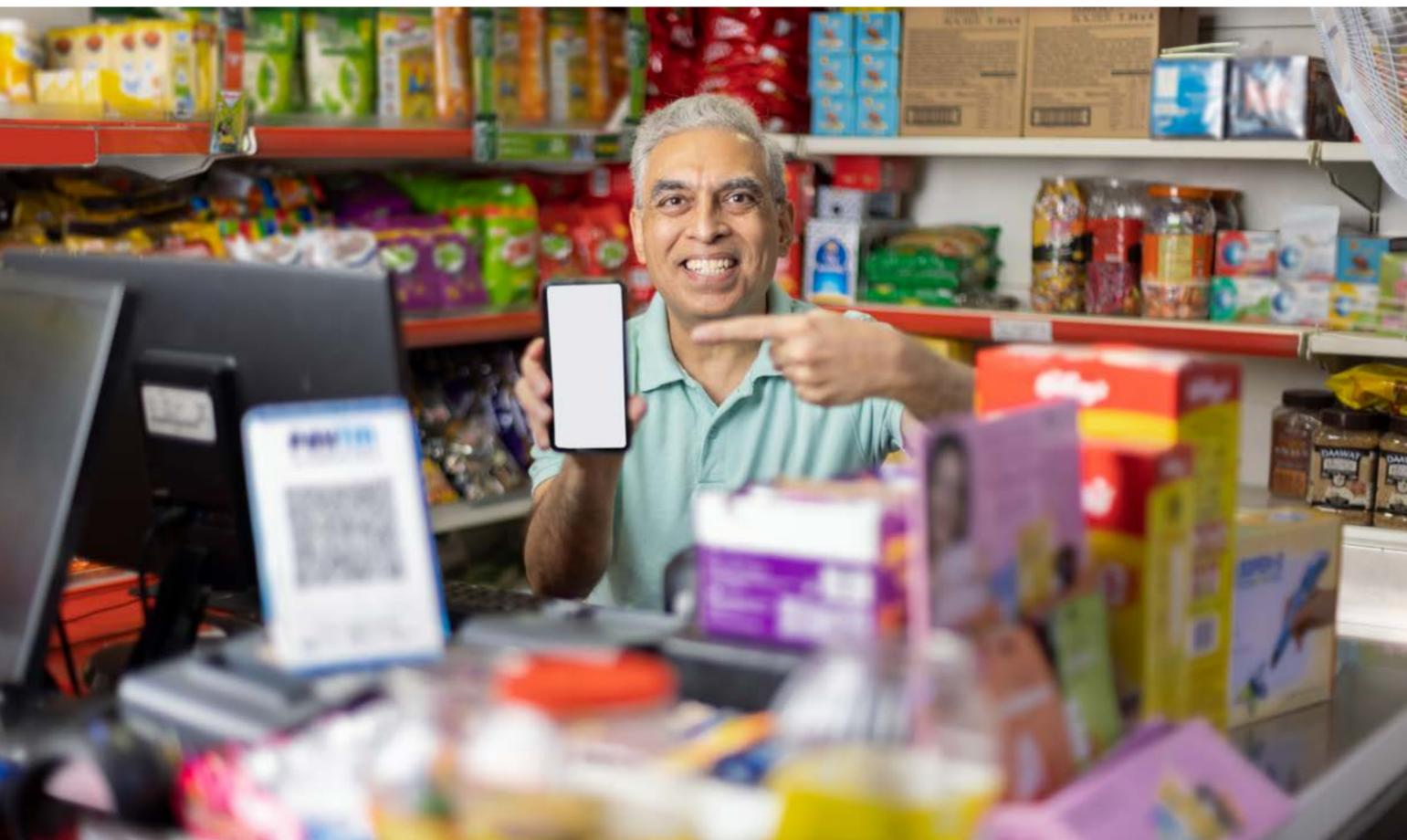
3.5 Estrategia e innovación

La gestión estratégica en Ban100 es un componente vital que nos permite examinar detalladamente las oportunidades de optimización operativa. De esta manera, sabemos que nuestra dirección estratégica y nuestra capacidad de innovación son fundamentales para mitigar riesgos y orientar al banco hacia un futuro próspero. Buscamos eficiencias operativas que prevengan el estancamiento en el mercado y promovemos la sostenibilidad del negocio mediante la entrega de valor excepcional a nuestros clientes, todo dentro de un marco metodológico que nos dirige hacia la consecución efectiva de nuestros objetivos organizacionales.

Nuestro enfoque estratégico se administra mediante el Balanced Scorecard (BSC), una herramienta esencial para articular y supervisar la estrategia organizacional. Este enfoque garantiza una concordancia entre la visión y misión de Ban100 y las acciones operativas diarias, englobando actividades clave como:

- La elaboración meticulosa de la planificación estratégica.
- La selección y priorización de iniciativas a través de la construcción del BSC.
- La exposición de la estrategia a la alta dirección para su aprobación y respaldo.
- El monitoreo constante de los indicadores del BSC para evaluar el progreso y ajustar el curso según sea necesario.

En el ámbito de la innovación, nos enfocamos en la mejora continua de nuestros productos para asegurar su competitividad en el mercado. Para ello, hemos establecido células de trabajo dedicadas a la tecnología y equipos transversales especializados en cada línea de producto. Asimismo, colaboramos estrechamente con el clúster de Servicios Financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá, un foro estratégico donde líderes del sector financiero y de industrias afines convergen para sincronizar esfuerzos y desarrollar estrategias conjuntas que beneficien tanto al sector como a la industria en general.



3.5.1 Planeación estratégica

Nuestra estrategia involucra a todos los grupos de interés, y especialmente a la Junta Directiva, que desempeña un rol crítico en la orientación y supervisión de nuestra trayectoria. Presentamos regularmente los avances de las iniciativas estratégicas mediante el BSC, a través de sesiones de trabajo mensuales y comunicaciones por correo electrónico, asegurando transparencia y alineación en todas las etapas del proceso. Como se mencionó ante-

riormente, el BSC abarca indicadores clave de rendimiento (KPIs) para las áreas financiera, de clientes, de innovación/procesos y de talento humano, asegurando una visión integral de nuestra organización. Durante las sesiones con la alta dirección, llevadas a cabo entre diciembre de 2022 y enero de 2023, delineamos el plan estratégico anual y definimos los indicadores objetivo para el período reportado, estos fueron:

| Perspectiva | Indicador |
|--------------------|--|
| Accionistas | Saldos de cartera |
| | Costo de fondeo implícito |
| | Calificación |
| Clientes | Clientes enrolados en canales digitales activos |
| | Número de productos por cliente (incluye Banca Digital) |
| | Número de clientes totales activo y pasivo |
| | % de renovación CDT |
| Cumplimiento legal | Cumplir con el presupuesto del indicador gasto prov. por deterioro vs cartera |
| | # QyR / # clientes (por cada mil) |
| | PAC libre inversión y refinanciación |
| | PAC compra, recompra y saneamiento |
| | % vinculación digital |
| | Avance en el alcance y oportunidad proyecto desarrollo y creación de nuevos canales |
| Personas | Evaluación de desempeño |
| | Clima interno |
| | Modelo de desarrollo organizacional (formación, plan de carrera y sucesión, gestión del conocimiento, <i>train de trainers</i>) |

3.5.2 Compromisos

En línea con nuestros objetivos estratégicos, desde el área de estrategia e innovación en el próximo período estaremos comprometidos a:

Fortalecer la oferta de valor de la entidad en relación con canales digitales de atención. Esto implica continuar el desarrollo de canales digitales y de servicios de cara a los clientes, tales como información, trx, entre otros. De igual forma en fortalecer el uso y enrolamiento de los clientes

Fomentar el uso de la data para la toma de decisiones a nivel compañía

Promover cultura de mejora continua de procesos, buscando optimizaciones, ahorros y eficiencias que garanticen la sostenibilidad de los procesos y compañía



3.6 Transformación tecnológica

La transformación tecnológica es una de las mayores apuestas en Ban100 actualmente, esta gestión no sólo incrementa nuestra eficiencia y competitividad, sino que también promueve prácticas sostenibles esenciales en el ámbito financiero actual. Esta transformación, relacionada con la estrategia de innovación, optimiza nuestros recursos mediante la digitalización y automatización, minimizando el uso de papel y contribuyendo a la experiencia del cliente. Así mismo, la adopción de soluciones basadas en la nube, conscientes del consumo de energía, refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de la huella de carbono. De este modo, nuestros objetivos estratégicos se concretan en acciones tecnológicas orientadas a la productividad operativa y comercial, y a una experiencia digital mejorada para nuestros clientes. Estas acciones, supervisadas por la Vicepresidencia de Tecnología, están enfocadas al interior del banco pero repercuten directamente en la satisfacción de nuestros clientes externos. Por otro lado, y en concordancia con lo descrito en el segundo capítulo de este informe, la mitigación de riesgos se ve reforzada por la gestión tecnológica, previniendo ataques ciber-

néticos, errores manuales, y garantizando la disponibilidad y la continuidad del servicio. Así pues, la anticipación a problemas a través de la digitalización completa nos permite responder de forma proactiva a cualquier contingencia.

Como se detallará en las siguientes secciones, dentro de nuestras iniciativas planteadas para 2023 enmarcadas en el plan estratégico, logramos modernizar nuestro proceso de recuperación de desastres para asegurar tiempos de respuesta óptimos y la continuidad del negocio, incluso ante eventos imprevistos, esta gestión de proyectos tecnológicos y un comité dedicado permiten el monitoreo constante y la adaptación ágil frente a cambios o desafíos. De esta forma, los indicadores de rendimiento tecnológico, incluidos en nuestro cuadro de mando, muestran cumplimientos superiores al 96%, reflejando la efectividad de nuestras inversiones en modernización y transformación tecnológica, pues con procesos que se actualizan anualmente y evaluaciones constantes de los KPIs, nos aseguramos de que nuestra operatividad tecnológica esté alineada con las necesidades cambiantes del sector y de nuestros clientes. Este enfoque estratégico y dinámico es la base de nuestra transformación tecnológica, conduciéndonos hacia un futuro innovador y sostenible.



3.6.1 Infraestructura

En 2023, el banco avanzó en la consolidación de proyectos e iniciativas a nivel de infraestructura, con el objetivo de fortalecer su oferta de productos de libranza, consumo, tarjeta de crédito y demás plataformas, mediante la renovación de la obsolescencia tecnológica a nivel de comunicaciones, servidores, bases de datos entre otras, así mismo con el mejoramiento de procesos de tipo transversal mediante la automatización de procesos de tipo back. De igual forma uno de los principales logros durante el 2023, fue la implementación al 100% del nuevo producto de tarjeta de crédito, tanto en las plataformas de procesamiento y autorización, así como en el originador de créditos que nace 100% digital. Nos sentimos orgullosos de nuestra gestión para este período, durante el cual también avanzamos en los siguientes aspectos:

Mejoramiento de la solución DRP de la entidad, anteriormente con Huawei y pasa a Liberty Networks.

Pruebas DRP de tipo abiertas para el ERP de la entidad en la nueva solución DRP con Liberty Networks.

Pruebas DRP de los sistemas Core, autorizador. Ampliación de capacidad en los canales más transaccionales a nivel nacional, producto de análisis y monitoreo de capacidades.

Actualización de las versiones y optimización de las configuraciones de los *firewalls* que blindan el primer anillo de contención de la entidad.

Migración de la plataforma de llamadas de cobranza al modelo cloud en figura SaaS.

Actualización de los sistemas operativos de los servidores de la entidad, en el marco de renovación de obsolescencia tecnológica.

Migración de las bases de datos de la entidad a la última versión soportada del fabricante, igualmente en el marco de la renovación de obsolescencia tecnológica.

Cambio de todos los switches de comunicacio-

nes en todas las oficinas a nivel nacional, igualmente en el marco de la renovación de obsolescencia tecnológica.

Implementación de una solución de control de acceso a la red NAC por sus siglas en inglés (Network Access Control).

Segmentación de ambientes de infraestructura de servidores a través de redes virtuales en los *datacenter*.

Gestión de vulnerabilidades de manera continua durante todo el año ateniendo las mejores prácticas.

Afinamiento de las bases de datos de la entidad subiendo la compatibilidad de estas a 2019.

3.6.2 Seguridad informática

Para mantener a la compañía en la vanguardia y estándares del sector en materia de ciberseguridad continuamente buscamos avanzar en soluciones y herramientas que nos permitan tener una estrategia de seguridad que progrese de acuerdo con los nuevos retos y ponga frente a las amenazas a la que el mundo digital está expuesto constantemente. En este sentido, el 2023 se desarrollaron proyectos que nos permitirán garantizar unos niveles altos en materia de ciberseguridad y protección de los datos y los activos de información de la compañía, a continuación, un resumen.

- Configuración de autenticación a través de token usando Passwordless a través de la aplicación de MFA con la app Microsoft Authenticator.

- Implementación del modelo MFA (doble factor de autenticación) para el acceso remoto a los recursos de la compañía a través de la VPN.

- Instalación de módulo de parchado virtual a través de Qualys, esto permitirá la automatización de la instalación de actualizaciones de seguridad en los servidores.

- Aumento del alcance de los agentes de análisis de vulnerabilidades a todos los servidores de la entidad y administración centralizada de las remediaciones.

- Fortalecimiento de reglas de seguridad en nuestras herramientas de protección perimetral (*firewall*, WAF, Email Security, etc.).

- Implementación de solución XDR para correlación de eventos y visibilidad desde un solo punto de todas las herramientas de control y seguridad de la compañía.

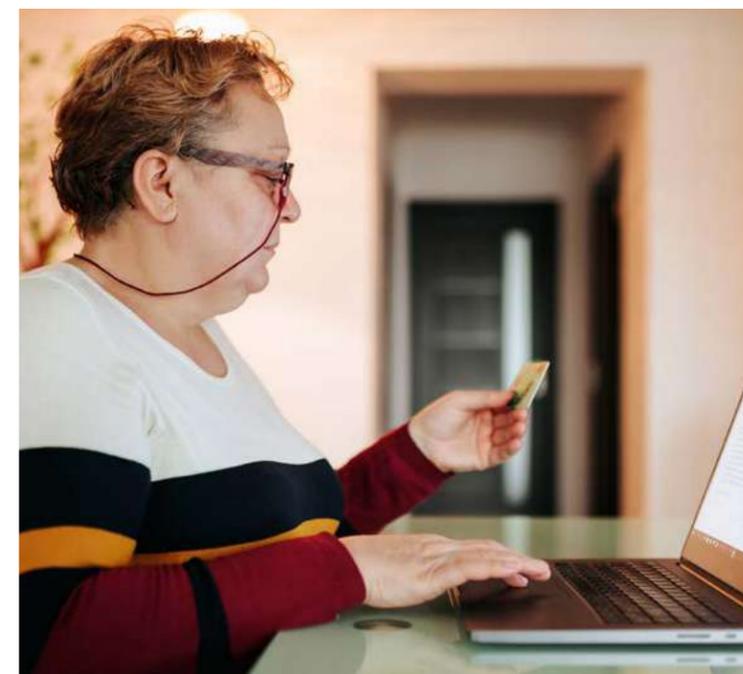
- Implementación de Network Access Control para garantizar que solo equipos autorizados puedan conectarse a la red corporativa.

- Adquisición de la solución de cero confianza (ZTNA, en proceso de implementación) que nos asegurará que los dispositivos externos que se conecten a la organización cumplan con requisitos mínimos de seguridad.

- Mejora en los controles de acceso condicional a través del tenant de Office365.

- Implementación de Intune para control centralizado de dispositivos de la red, adicional nos permite administrar las actualizaciones de seguridad de los computadores portátiles y PC.

- Actualización de nuestra herramienta de administración de usuarios privilegiados.



3.6.3 Aplicaciones y software

La generación de valor a través de la implementación de plataformas tecnológicas y la habilitación de nuevas funcionalidades enfocadas a nuestros clientes y procesos operativos, son unos de los principales objetivos de la Vicepresidencia de Tecnología. Durante el 2023 se implementaron y optimizaron las siguientes funcionalidades y procesos de impacto importante para Ban100:

- La gestión y puesta en producción de 167 requerimientos, sobre las plataformas de origenación, herramientas *core* y no *core* (Credisoft, ERP, TMS, entre otros).

- Gestión focalizada en la atención, solución y cierre de 245 casos abiertos en el *core* del Banco, solicitadas por las áreas internas.

- Actualización de los procedimientos de gestión de incidentes, de gestión de proyectos, de administración de infraestructura, control de cambios y otros definidos por la vicepresidencia bajo los lineamientos ITIL.

- La optimización de los procesos de visación, compras de cartera y desembolso, automatizando sobre la aplicación de Bizagi.

- Implementación de diferentes tipos de certificados y documentos (certificados tributarios, RAC, CDT, extractos de libranza y microcrédito) sobre la sucursal virtual para que los clientes puedan tener autogestión en la generación de estos documentos.

- Implementación de contingencia para los servicios de mensajería a cliente final (OTP SMS, WhatsApp y correo electrónico), lo que permite mantener disponible los servicios de negocio en caso de falla del proveedor principal.

- Implementación de un modelo de gobierno en la gestión de requerimientos, que permite la evaluación del impacto de las nuevas funcionalidades o mejoras requeridas y la priorización de atención de estas.

- Implementación y centralización en la herramienta Azure DevOps para la gestión de requerimientos y proyectos de tecnología.
- Optimización del modelo de riesgo para el producto de consumo con la implementación del servicio de Mareigua y reajuste del servicio de Quanto.
- Modernización del gestor documental para el producto de libranza optimizando los tiempos de consulta para las áreas operativas.
- Implementación de app móvil.
- Se habilitó la consulta de la información de los CDT en app y página web.
- Se implementó proceso Onboarding, asistido para el producto de tarjeta de crédito.
- Migración de clientes para tarjeta de crédito.
- Migración de empleados para tarjeta de crédito.
- Actualización de la versión del ERP: L.
- Actualización de la tecnología de las aplicaciones (*framework*, TMS y PSE).
- Cambio de marca del Banco.
- Digitalización de los documentos para las pagadurías de pensionados del producto libranza (Mapfre, Fiduprevisora, Asulado, Alfa).
- Implementación de firma electrónica para el producto de CDT.
- Se implementó, el proceso de validación de identidad para CDT a través de Truora.
- Se habilitó el proceso de preaprobados en Colpensiones.
- Se implementó la firma electrónica con certificado digital en los documentos del producto de consumo.
- Se implementó el envío de extracto en WhatsApp para el producto de consumo.

- Se habilitó la descarga en línea del formulario de liquidación pago total para libranza.
- Automatización masiva del proceso de compra de cartera en el *core*.
- Se habilitó el recaudo por PSE para el producto de consumo y microcrédito.
- Se habilitó el formulario dando cumplimiento a la Ley 2300.
- Implementación de SmartSupervision con la Superfinanciera para la radicación de quejas y reclamos.
- Implementación del servicio ANI para el producto de libranza que permite la consulta directa del cliente en la base de datos de la registraduría nacional.
- Consultoría Itsense.
- Se implementó el cargue y generación de casos en Azure DevOps, garantizando así la trazabilidad de información, como el seguimiento y control frente a la calidad del *software*.
- Se definió y automatizó la generación de Kpi's con el fin de asegurar la calidad del *software*.

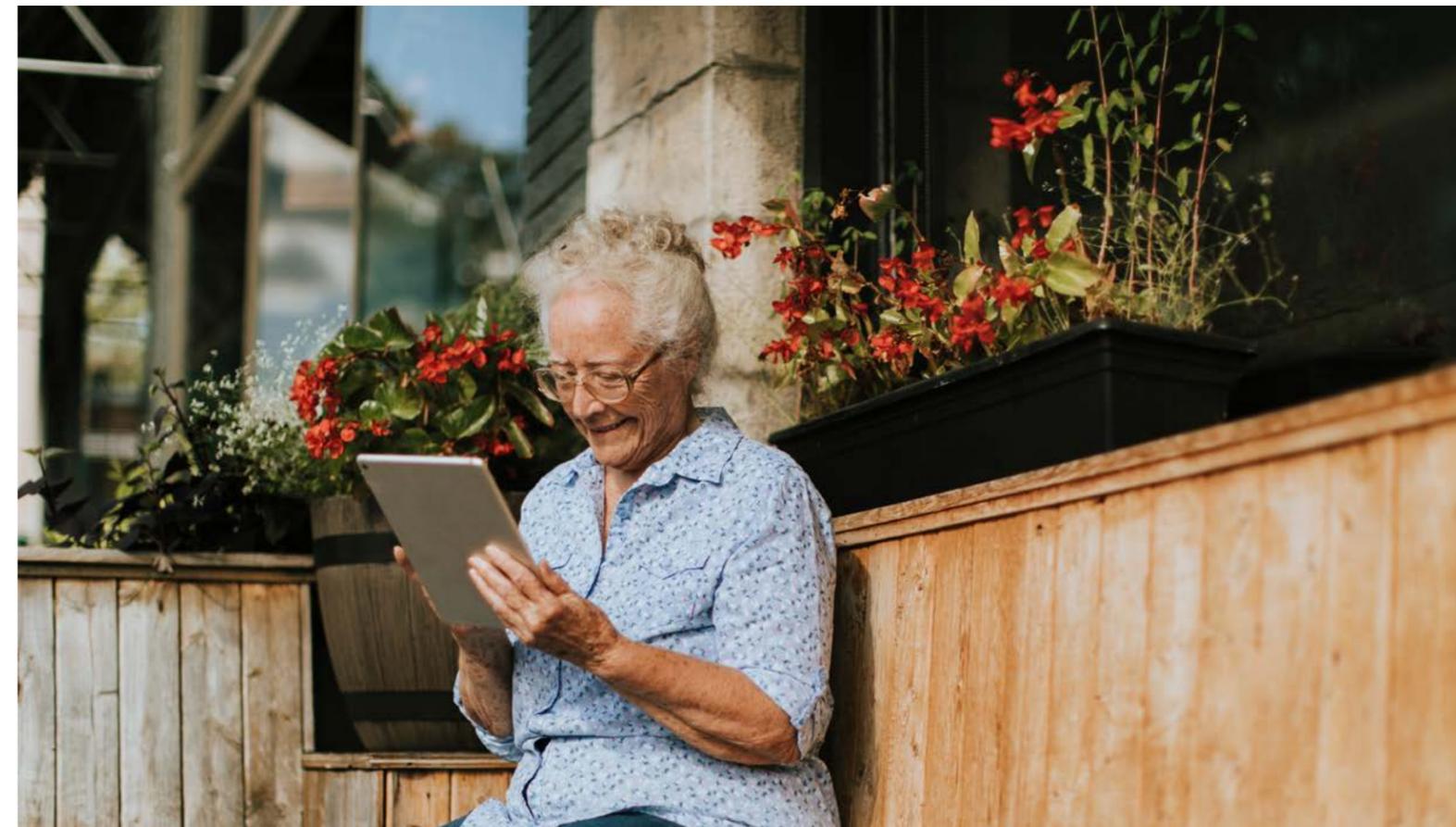
3.6.4 Licenciamiento y propiedad intelectual

En Ban100, la integridad y el respeto por la propiedad intelectual son aspectos cruciales, por esto nos adherimos estrictamente a las leyes de licenciamiento y derechos de autor, asegurando que todo el *software* utilizado para nuestras operaciones posea licencias oficiales y sea empleado únicamente para fines corporativos internos. Prohibimos firmemente la cesión, venta o cualquier forma de distribución no autorizada de estos recursos tecnológicos, pues reconocemos y honramos la titularidad y los derechos morales sobre el *software* que facilita nuestra gestión, manteniendo el compromiso con la legalidad y la sostenibilidad de nuestras prácticas empresariales.

3.6.5 Compromisos

Por último, en cuanto a la transformación tecnológica de Ban100, para el siguiente período nos comprometemos a:

- Fortalecer nuestros canales digitales de cara a nuestros clientes, permitiendo mejorar la experiencia de estos con los productos y servicios del Banco.
- Optimizar los flujos de originación digital del producto libranza, logrando con esto procesos productivos para nuestra fuerza comercial, como mayor oportunidad en la entrega de créditos a nuestros clientes.
- Robustecer nuestros sistemas de seguridad informática, permitiendo así preparar nuestros productos y servicios a nuevos riesgos de tipo cibernético.
- Automatizar los procesos *back* de operación de los productos, logrando disminuir la manualidad y los riesgos operativos, como aumentando la productividad de nuestros grupos de atención.
- Modernizar nuestra estrategia de gestión documental electrónica, conllevando a soportar el servicio de nuestros productos, sobre mejores estándares de excelencia operacional.





04

Impulso del talento

GRI 2-7

El impulso del talento en Ban100 representa el eje central de nuestra gestión sostenible, enfocado en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, quienes son el motor que impulsa nuestra visión y estrategia. Por lo mismo, nuestra gestión de desarrollo humano se orienta hacia la alineación de programas con los objetivos estratégicos del Banco, fomentando el crecimiento profesional y personal, y permitiendo que cada colaborador fortalezca sus habilidades y competencias.

De manera similar, la política de Bienestar en Ban100 busca devolver y reconocer la valiosa contribución de nuestros colaboradores. Para lograrlo, hemos establecido programas que promueven una cultura de gestión del conocimiento y de reconocimiento, que se traducen en capacitaciones certificadas, talleres, conferencias y la creación de alianzas que enriquecen la experiencia de pertenencia a nuestro Banco y que ponen como prioridad su salud mental, emocional y física.

Adicionalmente, en 2023 continuamos enfocándonos en forjar un ambiente que estimule la innovación y el crecimiento continuo. Creemos firmemente en proporcionar el entorno adecuado para que cada miembro del equipo de Ban100 pueda desarrollar su potencial.

Esto se refleja en nuestro compromiso con el diálogo social y la retroalimentación constante, asegurándonos de que las voces de nuestros colaboradores sean escuchadas y valoradas. En este entorno cambiante, nos adaptamos y evolucionamos, garantizando que nuestro equipo no solo cumpla con las metas actuales, sino que también esté preparado para los desafíos del futuro. Así pues, impulsamos nuestro talento humano a partir de los siguientes elementos clave.



Ilustración 27. Elementos clave para el impulso del talento humano.

4.1 Desarrollo humano

4.1.1 Retención y atracción de nuestro talento

GRI 401-1

Nos esforzamos por crear un ambiente laboral donde los colaboradores no solo quieran unirse a nuestro equipo, sino también deseen permanecer en él. Terminamos el 2023 junto a 411 colaboradores que nos impulsaron a dar el cien durante todo el año.



Planta activa por mes en 2023

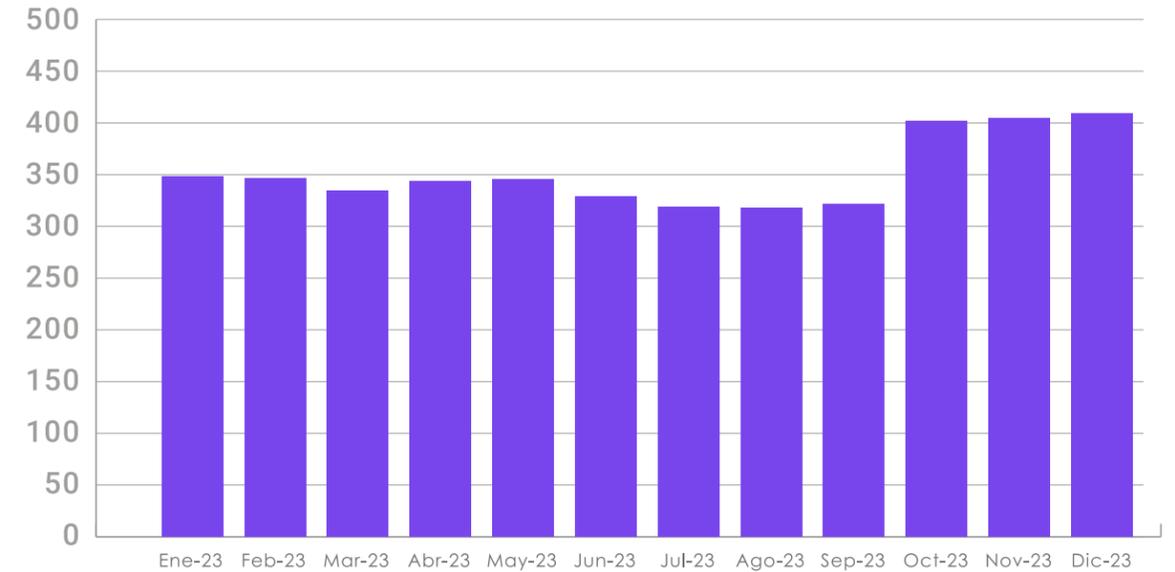


Ilustración 28. Planta activa de colaboradores por mes 2023.

En este periodo también logramos mantener una baja tasa de rotación mensual, siendo marzo y junio los meses con mayores retiros con una

rotación del 6% y 5% respectivamente como se evidencia en la siguiente gráfica:

Retiros de personal por mes en 2023

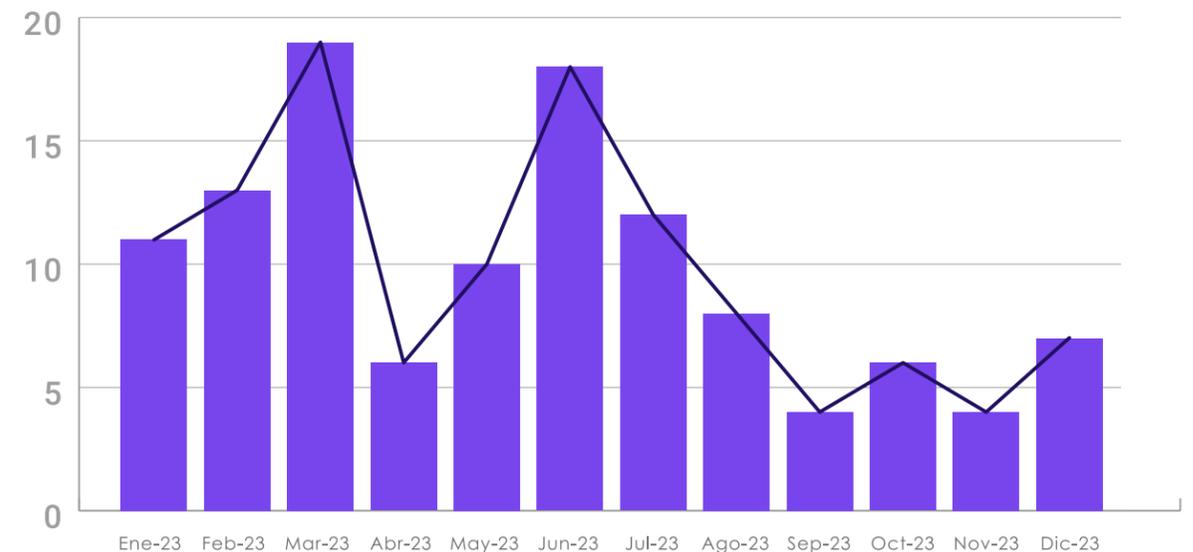


Ilustración 29. Retiros de personal por mes y porcentaje de rotación 2023.



4.1.2 Formación y capacitación de nuestros colaboradores

GRI 404-1

Parte de nuestro compromiso se basa en ofrecer oportunidades de crecimiento, que resuenen con las aspiraciones y necesidades de nuestros colaboradores para el desarrollo de su carrera profesional. Durante el 2023 alcanzamos 6.714 horas de capacitación para nuestros colaboradores, las cuales se pueden ver discriminadas en la siguiente tabla por género y categoría laboral.

| Ban100 | Horas Capacitación | Promedio |
|----------------------|--------------------|----------|
| Género femenino | 3.570 | 1,92 |
| Asistente/Auxiliar | 1.516,5 | 1,62 |
| Gerente/Director | 138 | 2,23 |
| Jefe/Coordinador | 834,5 | 1,77 |
| Profesional/Analista | 1.081 | 2,81 |
| Género masculino | 3.144,5 | 2,23 |
| Alta Dirección | 4 | 1,00 |
| Asistente/Auxiliar | 1.087,5 | 1,77 |
| Gerente/Director | 252 | 2,23 |
| Jefe/Coordinador | 667,5 | 1,85 |
| Profesional/Analista | 1.133,5 | 3,56 |

Tabla 7. Promedio de horas de formación por género y categoría laboral 2023.

GRI 404-2

Bajo esta misma línea, los programas para desarrollar las competencias de nuestros colaboradores en 2023 estuvieron conformados por los siguientes temas, que evidencian nuestro

compromiso por el desarrollo y la formación exhaustiva tanto en habilidades técnicas como en habilidades blandas.

| Temas programas de formación 2023 | Asistentes |
|--|------------|
| Acompañamiento en campo | 6 |
| Actualización políticas | 9 |
| Análisis cualitativo y cuantitativo, Ley 590, lectura Datacrédito, criterio y toma de decisión | 73 |
| Aplicativos digitales | 18 |
| Canales de servicio | 3 |
| Capacitación manejo de relaciones laborales y formatos | 10 |
| Capacitación ASCARD tarjeta de crédito Ban100 | 6 |
| Capacitación CDT y cuenta de ahorro | 1 |
| Capacitación derivados financieros coberturas | 2 |
| Capacitación Ley 2300 | 104 |
| Capacitación para gerentes cuenta de ahorro rentable y app móvil | 11 |
| Capacitación portal personas | 65 |
| Capacitación reprocesos y efectividad / centro | 2 |
| Capacitación SAC - equipo jurídico | 1 |
| Capacitación SAC - equipo jurídico 2 | 1 |
| Capacitación SAC - producto CrediUno | 2 |
| Capacitación socialización seguridad de la información y ciberseguridad | 129 |
| Capacitación tasa variable tasa fija - equipo comercial | 1 |
| Capacitación tipologías TMS tarjeta de crédito Ban100 y Ley 2300 | 5 |
| Capacitación-modelo de actuación comercial-presentación producto | 19 |
| Centrales de riesgo-liquidador | 4 |
| Cero clientes en oficina y canales de atención | 2 |
| Cursos normativos-rol y funciones del asesor | 13 |
| Desembolsos-gestión de cobranza-links de consulta | 3 |
| Diplomado PowerBI | 1 |
| Documentos y requisitos-diligenciamiento de documentos | 13 |
| Escalonamiento-compras de cartera-gestión mora | 21 |
| Escuela de liderazgo | 160 |
| Excel avanzado | 68 |
| Excel intermedio | 52 |
| Gestión documental | 1 |

| | |
|---|-------------|
| Funciones del cargo | 1 |
| Gestión de cobranza-links de consulta-evaluación | 7 |
| Lanzamiento sucursal virtual Ban100 | 31 |
| Matriz riesgos-políticas de riesgo | 21 |
| Modelo de actuación comercial- presentación producto | 4 |
| Modelo de actuación comercial-concepto de microcrédito-ciclo del producto | 3 |
| Modelos cuantitativos en la gestión de riesgo operativo - SARO | 4 |
| Nuevas tendencias de visación | 2 |
| Peticiones quejas o reclamos | 1 |
| Políticas | 52 |
| Portafolio de productos | 21 |
| Portal personas <i>softland</i> | 366 |
| PowerBI | 144 |
| Producto | 1 |
| Presentación del producto-matriz de riesgos | 6 |
| Presentación solicitud-lectura data crédito | 6 |
| Presentación y diligenciamiento de documentos-presentación de solicitud | 21 |
| Presentación del producto-matriz de riesgos | 7 |
| Presentación solicitud-lectura data crédito | 7 |
| Procesos operativos | 67 |
| Producto | 4 |
| Seguimiento al crédito | 1 |
| Herramientas de negociación | 18 |
| Refuerzo gerentes de oficina captación relaciones laborales | 7 |
| Refuerzo registro sucursal virtual Ban100 | 59 |
| Seguro deudor | 52 |
| Socialización de alineación de reporte de novedades | 6 |
| Socialización de plan de incentivos | 47 |
| Socialización gobierno datos | 134 |
| Taller propósito de vida | 8 |
| Taller sinergia de equipos | 30 |
| Taller trabajo colaborativo | 132 |
| Tarjeta de crédito Ban100 | 4 |
| Tasa fija -tasa variable | 1 |
| Solicitudes rechazadas | 41 |
| Trabajo colaborativo | 70 |
| Tratamiento de datos personales - incrédito | 83 |
| Validación de la política de riesgo de microcrédito | 73 |
| Total | 2348 |

Tabla 8. Programas de formación 2023.

4.1.3 Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1;403-2;403-3;403-4

Ban100 está comprometido con la seguridad y el bienestar de sus colaboradores. Conforme al Decreto Ley 1072 de 2015 y el Capítulo III de la Resolución 0312 de 2019, el Banco ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) integral, que abarca todas sus sedes. Utilizando metodologías como la Guía Técnica Colombia GTC 45 y principios de la ISO-41001, Ban100 identifica peligros, evalúa y valora los riesgos para garantizar la seguridad y la salud laboral, con lo anterior buscamos:

- **Priorizar la ejecución de acciones de mejora resultantes del proceso de valoración de los riesgos.**
- **Identificar los peligros asociados a las actividades en el lugar de trabajo y valorar los riesgos derivados de estos peligros para poder determinar las medidas de control que se deben tomar para establecer y mantener la seguridad y salud de los colaboradores y otras partes interesadas.**
- **Tomar decisiones en cuanto a la selección de maquinaria, materiales, herramientas, métodos, procedimientos, equipo y lugar de trabajo con base en la información recolectada en la valoración de los riesgos.**
- **Comprobar si las medidas de control existentes en el lugar de trabajo son efectivas para reducir los riesgos.**
- **Demostrar a las partes interesadas que se han identificado todos los peligros asociados al trabajo y que se han dado los criterios para la implementación de las medidas de control necesarias para proteger la seguridad y la salud de los colaboradores.**
- **Conocer y entender los riesgos dentro de la organización y dentro de las actividades desarrolladas en trabajo en casa.**

En simultáneo, contamos con un plan de comunicación relativa al SG-SST, el cual asegura la divulgación efectiva de información relevante. Nos aseguramos de mantener una comunicación abierta y bilateral para la prevención de condiciones peligrosas, actos inseguros o incidentes en el lugar de trabajo, esto lo hacemos mediante los siguientes canales:

- **Código QR y enlace:** <https://forms.office.com/r/vLnyiPhdhQ>
- **Correo electrónico:** seguridadysaludeneltrabajo@ban100.com.co



Además, a través de la matriz de monitoreo y control, hacemos la correcta investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, el cual permite tomar las acciones preventivas

y correctivas frente a su ocurrencia, con el fin de intervenir el riesgo. Lo anterior se lleva a cabo mediante el siguiente proceso:

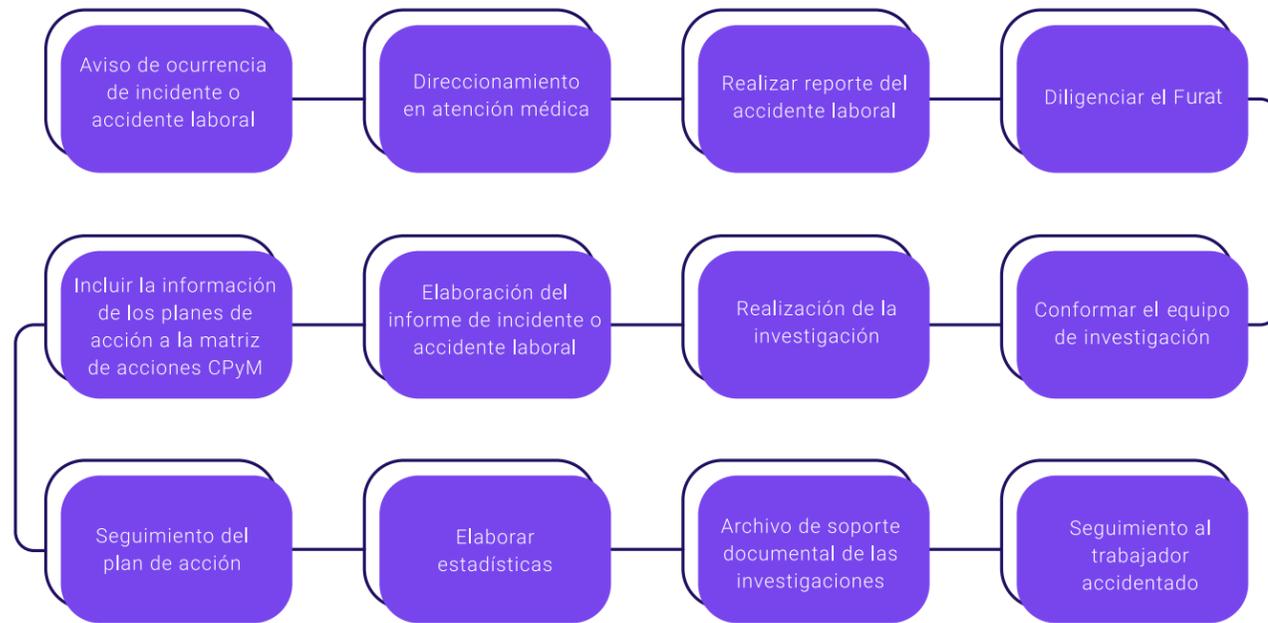


Ilustración 30. Proceso de identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes Ban100.

Por otro lado, Ban100 promueve la medicina preventiva y del trabajo, ofreciendo evaluaciones médicas ocupacionales a nuestros colaboradores y siguiendo los lineamientos de la Resolución 2346 de 2007. Estas son contratadas directamente por la empresa, con apoyo de IPS de salud ocupacional externas, dentro de los sistemas de vigilancia epidemiológica existentes:

- Examen médico ocupacional de ingreso.
- Examen médico ocupacional periódico.
- Examen médico ocupacional de egreso.
- Examen médico ocupacional post incapacidad.
- Examen Médico Ocupacional de recomendaciones médicas.

Con el fin de fomentar una cultura de participación en materia de seguridad y salud, Ban100 cuenta con mecanismos como el COPASST, el Comité de Convivencia Laboral y la Brigada de Emergencia.

Estos grupos garantizan la representación de todos los trabajadores y promueven la toma de decisiones conjunta y la capacitación constante.

En primer lugar, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), tiene una frecuencia de reunión mensual o extraordinariamente cuando ocurra alguna situación que así lo requiera, las decisiones son tomadas de manera conjunta por todos los integrantes de este comité, y al ser paritario todos los trabajadores se encuentran representados por quienes se postularon para ejercer esta representación a nombre de los trabajadores y del empleador. En segundo lugar, el Comité de Convivencia Laboral tiene una frecuencia de reunión trimestral de manera ordinaria y cada vez que se presente situaciones relacionadas con temas de acoso laboral de forma extraordinaria.

Las decisiones y/o recomendaciones brindadas por este comité son tomadas de manera conjunta por todos los integrantes, su conformación se encuentra establecido en la Resolución 1356 de

2012, por medio de la cual se menciona que debe estar compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores con sus respectivos suplentes, lo que garantiza la representación de todos los trabajadores del Banco.

Por último, la Brigada permite atender todas las situaciones de emergencias que se presenten en todas las instalaciones de Ban100, su frecuencia de reunión está establecida de acuerdo con el plan de capacitación y formación anual con el que cuenta el SG-SST de Ban100. Todas las personas que conforman esta Brigada se encuentran capacitadas para ser Jefe de Brigada por lo que las decisiones son tomadas de manera conjunta

y participativa. Cualquier colaborador del Banco que cuente con condiciones de salud favorables puede participar en este equipo.

Estas iniciativas, junto con la implementación de un plan anual de capacitación, aseguran que los trabajadores estén informados y capacitados para mejorar su entorno laboral, contribuyendo así a la mejora continua del SG-SST. En 2023, logramos llevar a cabo los siguientes programas de capacitación en relación con la salud y seguridad en el trabajo.

GRI 403-5

| Plan / Programa | Tema | Objetivo de capacitación |
|----------------------|--|---|
| SG-SST | Inducción SST | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| SG-SST | Reinducción SST | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo psicosocial | Cansancio mental: técnicas de relajación, pausas mentales | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo psicosocial | Inteligencia emocional financiera | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo psicosocial | Sensibilización y prevención en violencia doméstica y familiar | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo psicosocial | Derecho a la vida: Valorando mi vida, valorando la tuya | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo psicosocial | Manejo eficaz del tiempo | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo biomecánico | Patologías osteomusculares | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo biomecánico | Cuidados ergonómicos: Pausas activas cuidados visuales | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo biomecánico | Higiene postural | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo biomecánico | Prácticas seguras de trabajo a nivel biomecánico | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad industrial | Recomendaciones prácticas seguras para actividad física, deportes o manejo seguro de herramientas o conducción vehicular | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad industrial | Orden y aseo en el lugar de trabajo | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |

| | | |
|-------------------------------------|--|---|
| Estilos de vida y trabajo saludable | Charla taller: Presentación componentes del programa de estilos de vida y trabajo saludable | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Medicina preventiva | Higiene para evitar las afectaciones respiratorias, digestivas o dérmicas | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad vial | Técnicas de conducción segura en motos | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad vial | Como actuar en caso de Accidente de Tránsito | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad vial | Cuidado de los usuarios vulnerables en la vía | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Seguridad vial | Socialización PESV | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo público | Prevención frente al riesgo público | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |
| Riesgo público | Seguridad física: Pulsadores de pánico, comunicación telefónica, manejo de situaciones como hurtos, atracos, asonadas, etc | Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST |

Tabla 9. Plan anual de capacitación 2023.

Adicionalmente, el banco mantiene a todos sus colaboradores protegidos en situaciones de emergencia mediante alianzas con proveedores médicos y sistemas de vigilancia epidemiológica, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo. En 2023, no se registraron enfermedades laborales o eventos graves dentro de nuestra entidad, evidenciando nuestro esfuerzo por mantener un ambiente de trabajo seguro.

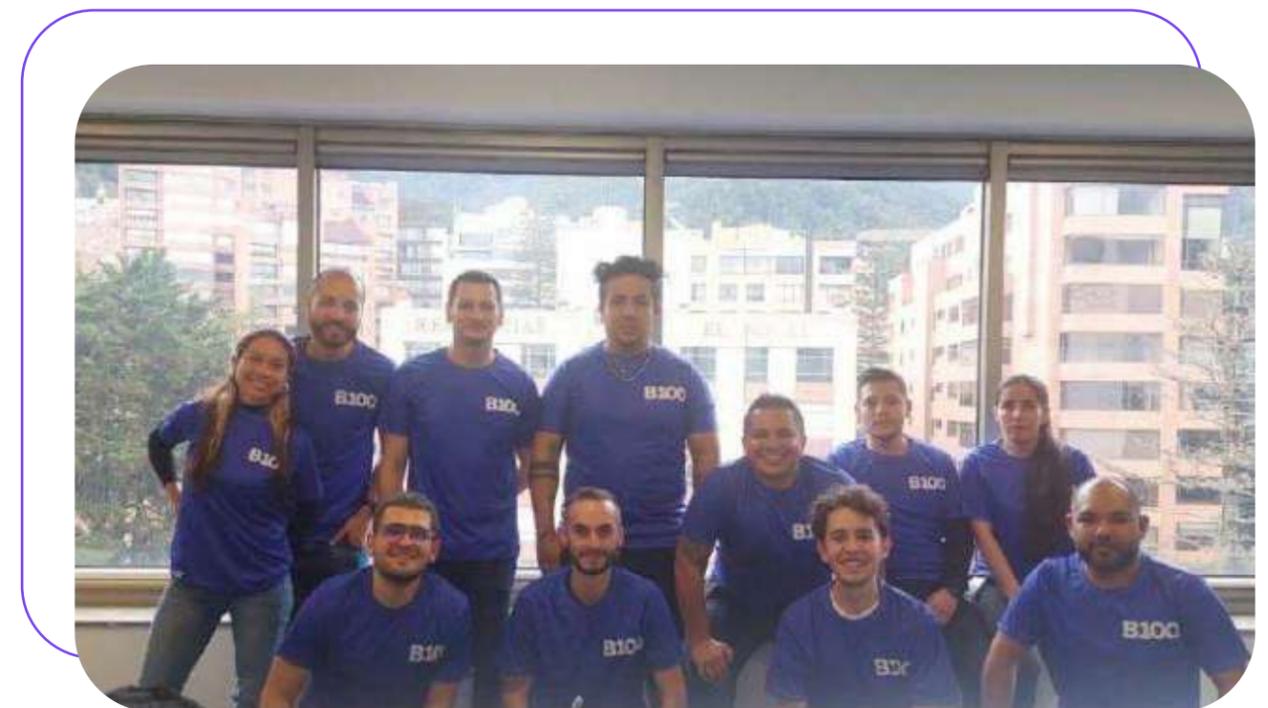
4.2 Bienestar

GRI 401-2

El bienestar de nuestros colaboradores es primordial, reflejado en programas que no solo responden a los objetivos estratégicos del Banco, sino que también fomentan el desarrollo de habilidades y competencias como se detalló anteriormente. Estas iniciativas mejoran el clima laboral y posicionan a la entidad como un entorno propicio para atraer nuevos talentos. A través de nuestras iniciativas de bienestar celebramos fechas significativas, fomentamos la integración y ofrecemos

un salario emocional atractivo, gracias a alianzas que enriquecen la experiencia laboral. La efectividad de estas iniciativas se evalúa mediante encuestas de satisfacción, análisis de desempeño y clima, además de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y grupos focales. El progreso de estas se mide contra metas y cronogramas, con énfasis en la participación de los colaboradores en diversos programas y su retroalimentación.

En 2023 estuvimos presentes en todas nuestras oficinas y regiones, dando la bienvenida a nuevos colaboradores y acompañando a todos los demás en fechas especiales como amor y amistad, Halloween, reconocimiento de fin de año, voluntariado corporativo, entre otros. Además, estuvimos participando en la Media Maratón de Bogotá con 13 atletas Ban100, reforzando el sentido de comunidad y pertenencia, siempre atentos a las necesidades y expectativas de nuestro equipo, identificadas en la medición del ambiente laboral.



4.3 Diversidad, equidad e inclusión

GRI 405-1

Nos esforzamos continuamente por crear estrategias significativas que no solo promuevan la equidad y la justicia social dentro de Ban100, sino que también agreguen valor a la sociedad y estimulen el crecimiento sectorial. Nuestro compromiso se extiende a fortalecer políticas que fomenten un ambiente laboral y social donde cada individuo, sin importar sus diferencias, se sienta valorado como parte integral de la organización.

A través del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) – Equipares, nos dedicamos a mejorar las oportunidades laborales para las mujeres, evitar la discriminación y asegurar un ambiente de trabajo donde todos los colaboradores tengan las mismas posibilidades de desarrollo y crecimiento.

El SGIG – Equipares también se centra en cerrar las brechas de género dentro de la empresa, promoviendo una cultura de inclusión y oportunidades equitativas. Esta iniciativa se despliega en ocho dimensiones esenciales, que abarcan desde el reclutamiento hasta la capacitación, remuneración equitativa, un ambiente de trabajo saludable y respetuoso, prevención de acoso laboral y sexual, y la promoción de la conciliación entre la vida laboral y personal.



Ilustración 31. Dimensiones Sistema de Gestión de Igualdad de Género Ban100.

Cada acción y plan desarrollado bajo el SGIG – Equipares se monitorea cuidadosamente para garantizar su eficacia y alineación con nuestros valores corporativos. A través de estos esfuerzos sostenidos, Ban100 aspira a ser un ejemplo de un entorno laboral inclusivo, donde la diversidad se celebra y todos los colaboradores pueden alcanzar su máximo potencial.

En 2023 nuestro equipo de colaboradores estuvo compuesto en un 55,53% por mujeres y en un 44,47% por hombres. El grupo generacional más amplio comprendió a las personas entre 30 y 50 años con un 68,56%, seguido de las personas menores de 30 años (21,95%) y las personas mayores de 50 años (9,49%). Adicionalmente, la mayoría de nuestros colaboradores pertenecen al Centro del país (77,70%), seguidos por el Occidente (9,23%), Santander (6,09%), Antioquia y el Eje Cafetero (3,68%) y el Caribe (3,30%).

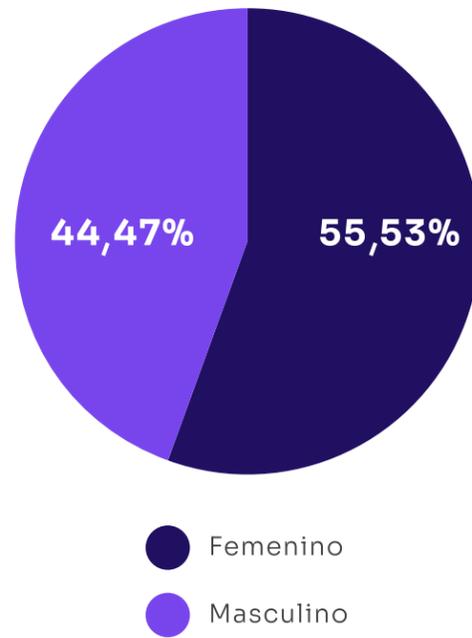


Ilustración 32. GRI 405-1 Diversidad empleados: género.

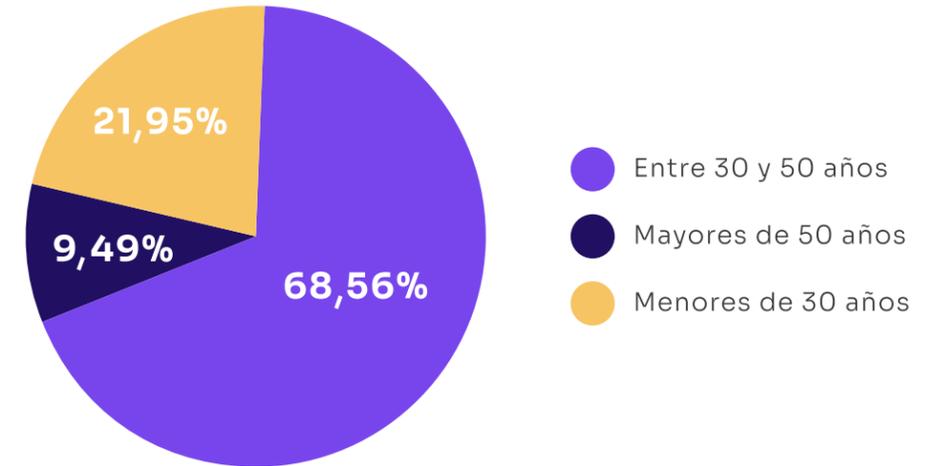


Ilustración 33. GRI 405-1 Diversidad empleados: edad.

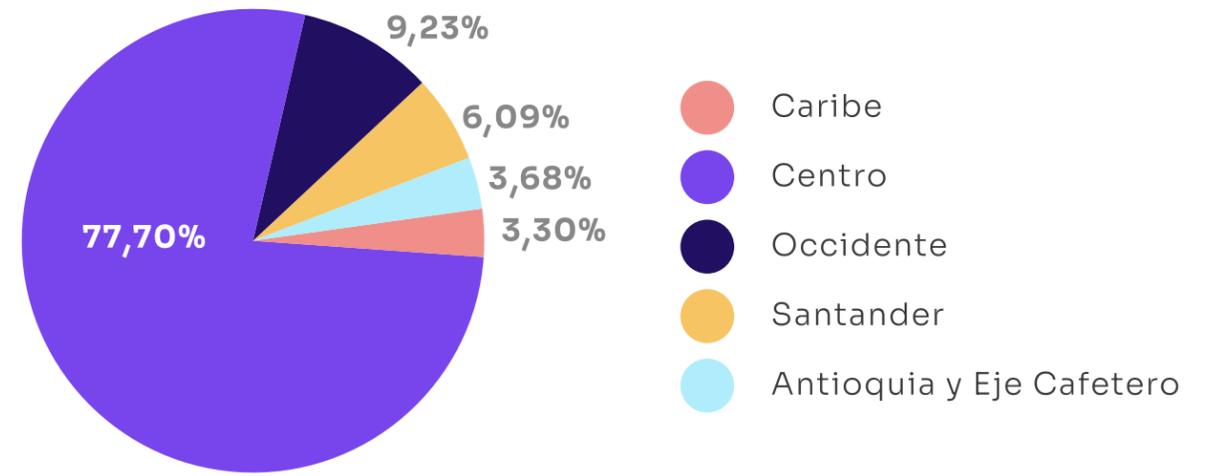


Ilustración 34. GRI 405-1 Diversidad empleados: región.



Por último, el equipo de colaboradores de Ban100 para el 2023 estuvo compuesto de la siguiente manera frente a una visión integrada de cargo, edad y género.

| Nivel organizacional | Femenino | Masculino | Total general |
|-----------------------------|------------|------------|---------------|
| Alta dirección | 1 | 5 | 6 |
| Entre 30 y 50 años | 1 | 2 | 3 |
| Mayores de 50 años | 0 | 3 | 3 |
| Asistente/Auxiliar | 93 | 63 | 156 |
| Entre 30 y 50 años | 57 | 44 | 101 |
| Mayores de 50 años | 13 | 2 | 15 |
| Menores de 30 años | 23 | 17 | 40 |
| Gerente/Director | 11 | 16 | 27 |
| Entre 30 y 50 años | 9 | 10 | 19 |
| Mayores de 50 años | 2 | 6 | 8 |
| Jefe/Coordinador | 55 | 46 | 101 |
| Entre 30 y 50 años | 42 | 42 | 84 |
| Mayores de 50 años | 5 | 1 | 6 |
| Menores de 30 años | 8 | 3 | 11 |
| Profesional/Analista | 67 | 54 | 121 |
| Entre 30 y 50 años | 39 | 35 | 74 |
| Mayores de 50 años | 3 | 1 | 4 |
| Menores de 30 años | 25 | 18 | 43 |
| Total general | 227 | 184 | 411 |

Tabla 27. Colaboradores totales por cargo, género y edad 2023

4.3.1 Equipares

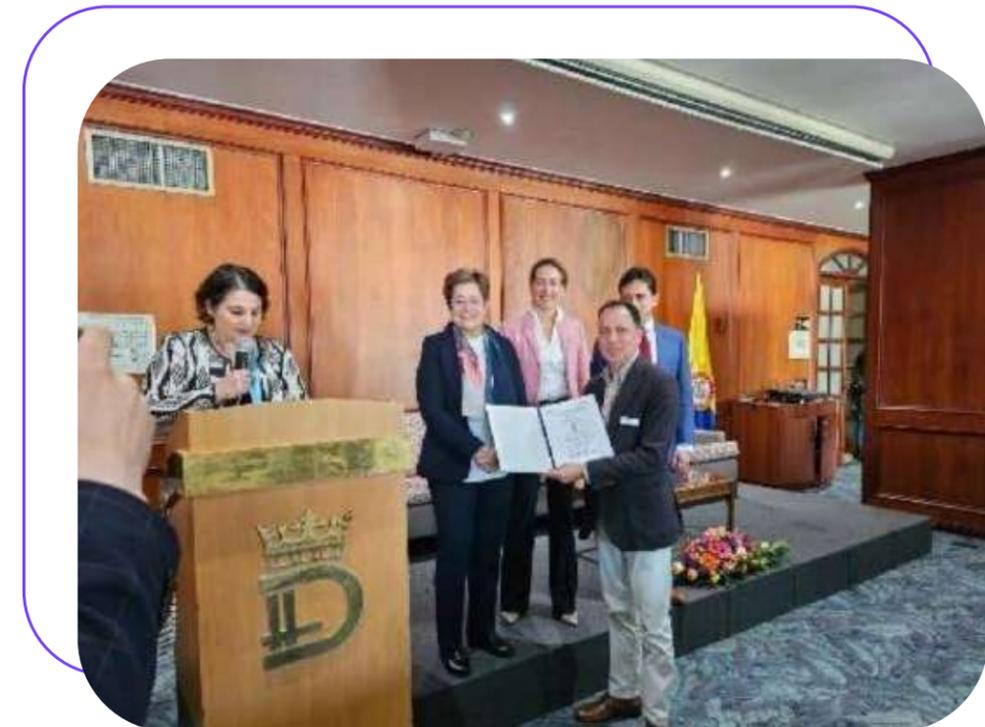
Nuestro compromiso con la equidad de género y la inclusión en el lugar de trabajo, evidenciado por la implementación del SGIG – Equipares fue reconocido una vez más el 5 de diciembre de 2023. Equipares distingue a aquellas organizaciones que buscan mejorar estratégicamente las condi-

ciones de ingreso y permanencia de las mujeres en el mercado laboral. Para esto, evalúan que las organizaciones tengan en cuenta medidas de equidad para los procesos de reclutamiento y selección, promuevan el desarrollo profesional y brinden las condiciones necesarias para un am-

biente de trabajo óptimo que beneficie la calidad de vida de los colaboradores.

El reconocimiento de Equidad Laboral Equipares fue otorgado a Ban100 por el Ministerio del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas, subrayando el papel de Ban100 en la promoción del trabajo decente y la creación de un entorno de trabajo diverso, innovador y sin discriminaciones.

Este sello y reconocimiento resalta el compromiso de Ban100 con la sostenibilidad y el cumplimiento de los estándares de igualdad de género, lo que refuerza la imagen de la empresa como un empleador preferente que valora la diversidad y la equidad.



4.3.2 Compromisos

Frente a la Gestión de Talento Humano, en 2024 estaremos comprometidos a:

- Continuar garantizando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, – SGIG – Equipares, realizando la evaluación externa del sistema, con el fin de obtener el reconocimiento del sello equipares por parte de la del Ministerio del Trabajo) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Seguir fortaleciendo el plan de bienestar a través de actividades de integración y suscripción de convenios con establecimientos de comercio.
- Continuar ampliando y fortaleciendo la oferta de programas de desarrollo del talento humano enfocados en generar nuevas habilidades de liderazgo, por medio del programa Escuela de Liderazgo de la Universidad Corporativa, la cual será diseñada para desarrollar habilidades y conocimientos específicos necesarios para los empleados de la empresa, y a menudo se centran en la formación de habilidades técnicas, liderazgo y habilidades interpersonales.



05

Cuidado y conciencia con nuestro entorno

En Ban100, reconocemos que el crecimiento sostenible es tanto una oportunidad como una responsabilidad, por eso en este capítulo del reporte reflejamos nuestro compromiso con el desarrollo integral, sosteniendo un balance entre la prosperidad económica y la armonía con el mundo que nos rodea. Esta sección se bifurca en dos temas esenciales. La primera, inclusión financiera y desarrollo socioeconómico, abarca nuestras iniciativas para democratizar el acceso al sistema financiero y fomentar el crecimiento económico, apoyando a poblaciones subatendidas y generando un impacto social positivo. La segunda, ecoeficiencia y huella de carbono, detalla nuestros esfuerzos por operar de manera ambientalmente responsable, mitigando nuestro impacto climático y optimizando el uso de recursos a través de la innovación y la eficiencia. El hilo conductor de ambas secciones es nuestro modelo de sostenibilidad, que integra prácticas de negocio éticas y sostenibles en la esencia de nuestra estrategia, operaciones y cultura corporativa.

5.1 Inclusión financiera y desarrollo socioeconómico

FN-CB-240 a.1;a.3;a.4

La inclusión financiera es crucial para democratizar el acceso a servicios financieros esenciales, proporcionándolos a un costo razonable para individuos y empresas de todos los niveles económicos, este esfuerzo es especialmente significativo para los sectores más vulnerables de la sociedad. Nuestro propósito principal en Ban100 frente a la inclusión financiera es ser el Banco que le abre las puertas del sistema financiero a la población de menores ingresos de Colombia, dando acceso a productos y servicios de manera ágil con presencia en los lugares donde el cliente nos necesita.

Estos elementos son una parte esencial de nuestra gestión para la inclusión financiera, la cual está alineada con el cumplimiento de tres ODS enmarcados en nuestra estrategia corporativa, estos son:

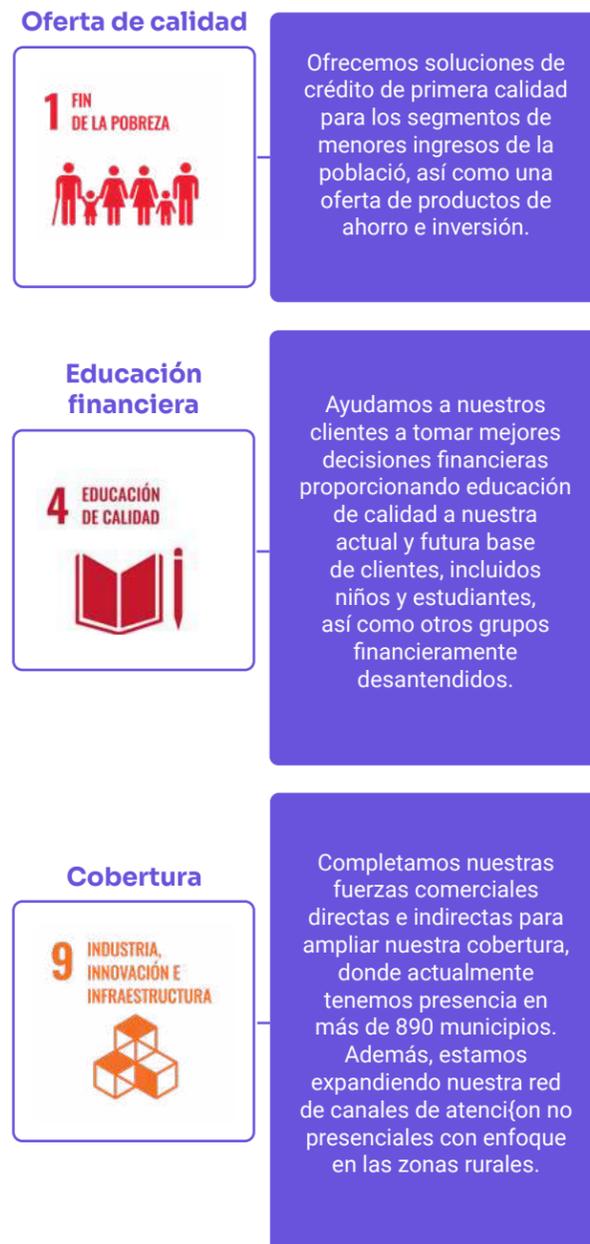


Ilustración 35. Elementos inclusión financiera

Con lo anterior, nos enorgullece haber podido llegar a más de 193.979 clientes en 2023 como parte de nuestra estrategia de inclusión financiera, esto lo hicimos mediante a nuestros productos de créditos de libranza, créditos de consumo, tarjetas de crédito, microcrédito, créditos para pymes, y CDT.

5.1.1 Activo

Nuestra cartera de activos, que incluye créditos de libranza, créditos de consumo, tarjetas de crédito, microcréditos y financiamiento para pymes,

representa el 88% de nuestra base de clientes y es la piedra angular en nuestro propósito de apoyar a los segmentos base de la población colombiana. Con una alta concentración de clientes pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, Ban100 reafirma su compromiso con la inclusión financiera, destinando el 79% de sus activos a estos grupos. Esta estrategia no solo refleja nuestra visión de ser un Banco centrado en la accesibilidad crediticia, sino que también muestra nuestra dedicación a fortalecer el núcleo de nuestra operación: el apoyo a la base de la pirámide socioeconómica del país.

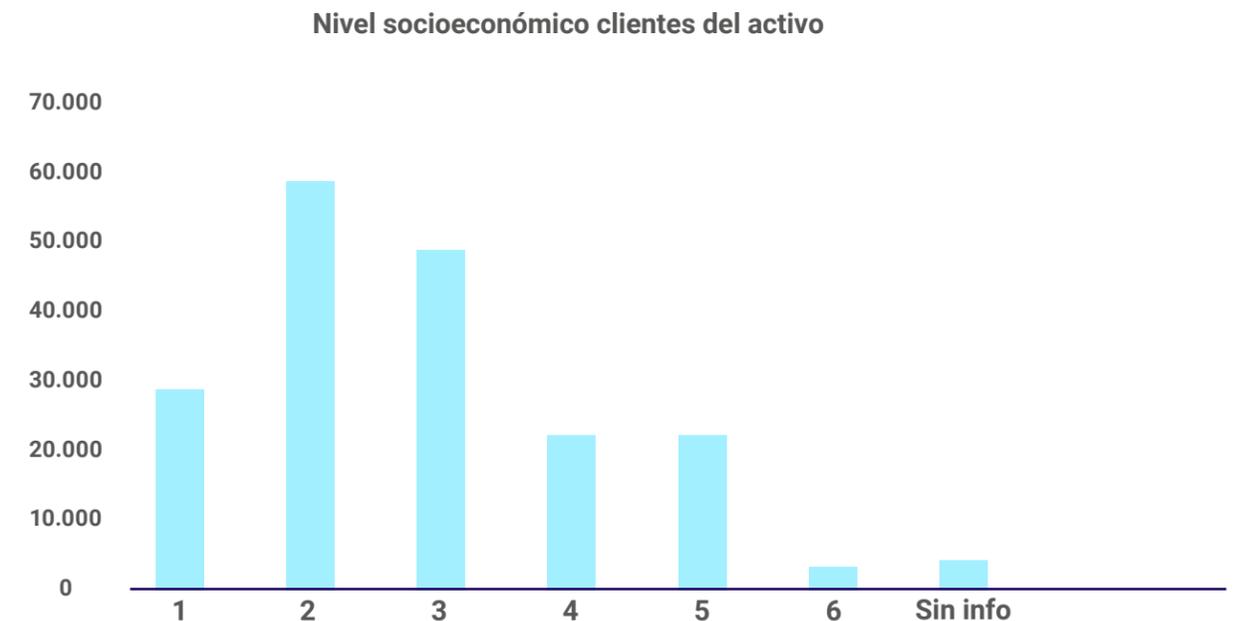


Ilustración 36. Gráfica nivel socioeconómico clientes del activo 2023

Por otro lado, nuestro principal aporte a la inclusión financiera respecto a la edad en los activos se centra en atender a las personas mayores de 40 años, con una participación del 43% de personas entre

41 a 65 años y del 36% de personas mayores a 65 años. Sin embargo, para futuros períodos queremos incrementar el porcentaje de clientes entre 18 y 25 años con aras de promover la bancarización en personas jóvenes.

Rango de edad clientes del activo

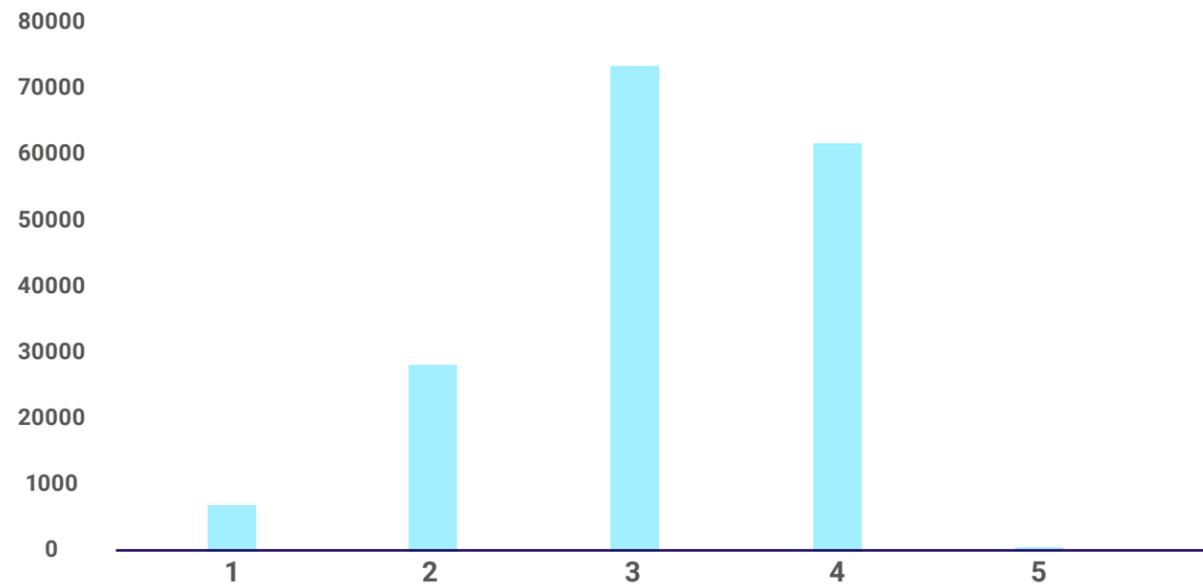


Ilustración 37. Gráfica rango de edad clientes del activo 2023.

Durante el 2023, también nos dedicamos a garantizar un acceso equitativo al crédito para ambos géneros en la gama de productos del activo. Como resultado de estos esfuerzos, logramos una distribución balanceada en la concesión de estos créditos, con un 47% otorgado a hombres y un 53% a mujeres, destacando nuestro compromiso con el empoderamiento financiero de las mujeres en Colombia.

Género de clientes del activo

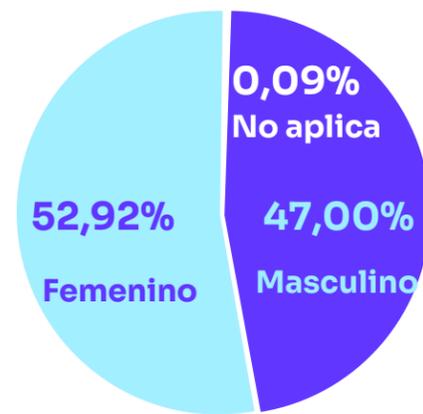


Ilustración 38. Gráfica género de clientes del activo.

Es importante destacar que el 56% de nuestros clientes de activos ganan un salario igual o inferior a dos salarios mínimos, lo que refleja nuestro compromiso con la expansión del acceso financiero a la población de bajos ingresos.

Ingresos clientes del activo

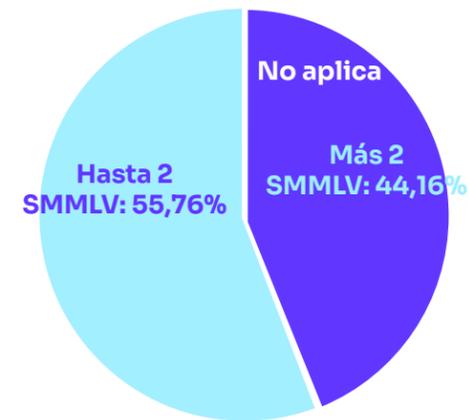


Ilustración 39. Gráfica ingresos de clientes del activo

Por último, otra de nuestras grandes apuestas desde el punto de vista social, es ampliar la cobertura regional, alcanzando actualmente a más del 80% de los municipios del país. Sin embargo, un punto de mejora para próximos períodos es llegar a más municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

Vulnerabilidad territorial clientes del activo

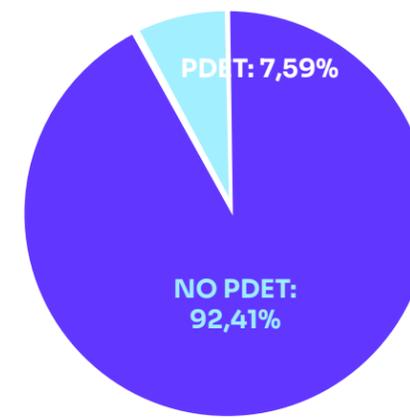


Ilustración 40. Gráfica vulnerabilidad territorial clientes del activo 2023.

Créditos de consumo

Nuestro compromiso con la inclusión financiera se materializa en productos como nuestro crédito de consumo único, que se destaca por su estructura de tasa y cuota fijas, dándole al cliente la libertad de escoger el plazo para saldar su compromiso. Este producto, enfocado principalmente en financiar medios de transporte, se ofrece a clientes vinculados con nuestros socios en el sector de la movilidad, brindándoles una alternativa para adquirir vehículos para uso personal o como fuente de ingresos.

La ventaja competitiva de este producto radica en la eficiencia del proceso de aprobación y desembolso. Los clientes pueden solicitarlo en tan solo 12 minutos y recibir un código OTP para realizar la compra inmediata en los establecimientos asociados. Así, el producto no solo facilita la adquisición de un medio de transporte eficiente, sino que también ofrece una herramienta para mejorar la calidad de vida mediante un transporte rápido y económico, además de abrir la puerta a oportunidades de ingreso formal. Además, dado a la digitalización del proceso de inducción y la red de aliados a nivel nacional, mediante este producto Ban100 llega a comunidades más allá del alcance de la banca tradicional, asegurando la presencia en regiones donde otros servicios financieros no están disponibles, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión financiera y la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes.

Por otra parte, hacia el final del 2022 e inicios de 2023 se presentó un incremento importante en la tasa de interés, esto como consecuencia de un alto índice de inflación que afectó la economía colombiana. Esta situación generó desafíos para la administración del riesgo y colocación de nuevos clientes. No obstante, gracias a nuestras sólidas alianzas comerciales, Ban100 logró anticiparse al incremento de la morosidad, estableciendo rigurosos controles en la asignación de créditos y en el monitoreo del comportamiento de la cartera por aliado, asegurando así un perfil crediticio robusto en las nuevas operaciones. Además, para fortalecer la calidad de la cartera, se implementaron innovaciones en el proceso de incorporación digital de clientes. En el cual se destacan el cambio a la validación de identidad facial y la recalibración de las variables del modelo de riesgo, como los montos aprobados y el cálculo de la capacidad de endeudamiento.

Testimonio crédito de consumo

José David Guadrón accedió a un crédito de Ban100 para adquirir una motocicleta, lo que le ha permitido mejorar su movilidad de manera significativa.



José David Guadrón

Así pues, en 2023, en la cartera de créditos de consumo, observamos una participación masculina mayoritaria, representando el 52% de nuestros clientes vs la participación femenina con 48%. El segmento más amplio por edad se sitúa entre los 26 y 65 años con el 81.7%, reflejando un enfoque en la etapa inicial y madura de la vida laboral. Además, las 5 ciudades principales del país se destacan con el mayor número de clientes, donde la mayoría pertenece a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, subrayando nuestro alcance en comunidades de ingresos medios-bajos.

Mirando hacia 2024, el crédito de consumo se enfocará en mantener su posicionamiento con aliados comerciales existentes y en la captación de clientes de bajo riesgo. Además, se planea expandir la red de aliados para alcanzar nuevos segmentos de mercado y mantener una cartera de crédito de alta calidad.

Lo que más impresionó a José David fue la sencillez del proceso: la posibilidad de obtener crédito presentando únicamente su cédula y la claridad en la información proporcionada, desde los costos hasta las tarifas. La eficiencia y transparencia durante la solicitud del crédito, así como la facilidad para realizar pagos a través del sistema PSE, fueron aspectos que valoró enormemente.

José David resalta la importancia de continuar trabajando por la inclusión financiera de todos los colombianos. Él entiende la dificultad que muchas personas enfrentan para acceder a créditos, a menudo recurriendo a alternativas costosas como el 'gota a gota'. Su experiencia con Ban100 no solo le ha proporcionado una solución financiera accesible, sino que también le ha ofrecido tranquilidad y seguridad económica.

Microcréditos

El microcrédito de Ban100 es una herramienta financiera diseñada específicamente para impulsar el desarrollo de unidades productivas. Ofrecemos créditos que van desde 3 hasta 80 SMMLV, con términos flexibles que varían de 3 a 60 meses, destinados a la compra de activos fijos, capital de trabajo o refinanciamiento de cartera productiva.

Este producto está enfocado en personas naturales con unidad de negocio productiva y microempresarios con hasta 10 empleados, de 18 a 75 años, con al menos un año de experiencia en su actividad comercial. Los solicitantes deben tener una capacidad de endeudamiento hasta de 120 SMMLV y activos totales, excluyendo la vivienda, inferiores a \$500 SMMLV.

Nuestro microcrédito se distingue por sus características de desembolso rápido para no detener el progreso, cuotas fijas mensuales adaptadas a la capacidad financiera de los clientes, construcción de una relación a largo plazo con nuestros clientes, oportunidades para incrementar el crédito basadas

Testimonio de microcrédito

José Velásquez Franco, es un empresario de Bogotá, quien decidió invertir en la expansión de sus servicios a través de la adquisición de una grúa, un activo esencial para satisfacer las necesidades de su clientela. Se sorprendió gratamente al descubrir que el proceso de crédito era increíblemente fácil, afirmando que el 95% de la facilidad en el proceso se debía a la gestión del banco y el restante 5% era simplemente su propio temor inicial. Resalta la dedicación y el servicio personalizado de su asesora en Ban100 que no solo facilitaron la transacción, sino que también reforzaron su confianza en el Banco.

José desea extender su agradecimiento a todos los asesores de Ban100, expresando su gratitud por la confianza depositada en su negocio y por la oportunidad de prosperar. Su historia es un testi-

monio vivo de cómo Ban100 cree en el potencial de los empresarios colombianos y se esfuerza por ofrecerles las herramientas financieras necesarias para que puedan expandir y fortalecer sus empresas.

en el historial de pagos, atención personalizada y asesoría especializada para acompañarlos en cada paso, y fácil acceso a extractos de cuenta a través de nuestras plataformas digitales.

En cuanto a la demografía de nuestros clientes para este producto, el 56% son hombres y el 43% mujeres, con una representación significativa de individuos entre los 41 y 65 años, que constituyen el 57% de nuestros usuarios. La mayoría pertenece a los estratos socioeconómicos 1 y 2, sumando un 83%. Los comerciantes conforman la mayor parte de nuestra clientela, utilizando los créditos principalmente para adquirir activos fijos y fortalecer su capital de trabajo. A través de los microcréditos, Ban100 tiene una fuerte presencia en los municipios de Tolima y Caquetá, zonas donde otros Bancos tienen poca o ninguna presencia. Aunque nos centramos en áreas urbanas, nuestra cartera rural representa el 15% del total, lo que refleja nuestro compromiso de servir a comunidades diversas y expandir nuestra huella financiera.

José Velásquez



Créditos de libranza

Nuestro producto de libranza está especialmente diseñado para atender a individuos con ingresos medios y bajos, incluyendo pensionados especiales, trabajadores del sector oficial o público y profesionales en el ámbito de la Educación. Ofrecemos un servicio de alta calidad, cercano y personalizado, asegurando que nuestro producto sea de fácil acceso para nuestros clientes. Actualmente, mantenemos 123 convenios activos, abarcando un mercado objetivo que incluye 3.7 millones de personas entre empleados activos y pensionados.

El crédito de libranza, que se gestiona mediante deducciones directas de la nómina o pensión conforme a la Ley 1527 que regula las libranzas en Colombia, destaca por su naturaleza 100% digital. Nuestros créditos son ágiles, oportunos y personalizados, apoyados en una sólida presencia en redes sociales que nos permite compartir contenido orgánico y campañas publicitarias segmentadas para mejorar la visibilidad y el reconocimiento de nuestra marca. Además, extendemos nuestra cobertura a más de 890 municipios a través de variados canales de venta, incluyendo la ruralidad.

Para la comercialización del producto de libranza, utilizamos un enfoque de venta asistida a través de múltiples canales: nuestra fuerza comercial interna, distribuidores, telemercadeo y equipos enfocados en poblaciones específicas. Nuestro alcance nacional cubre más de 800 municipios, distribuidos de la siguiente manera: ciudades principales (47%), ruralidad/municipalidades (37%) y ciudades secundarias (15%).

La mayoría de nuestros clientes de libranza, un 57%, son mujeres, y como se mencionó anteriormente, el producto está dirigido predominantemente a personas mayores de 65 años, que representan el 55% del segmento, así como a la población rural afrocolombiana e indígena en los sectores de educación y empresas públicas de estratos medios y bajos. Así mismo, los estratos 1 a 3 comprenden el 73% de nuestra clientela de estos créditos, que se destinan principalmente a la inversión libre, adquisición de cartera y refinanciación de deudas existentes.

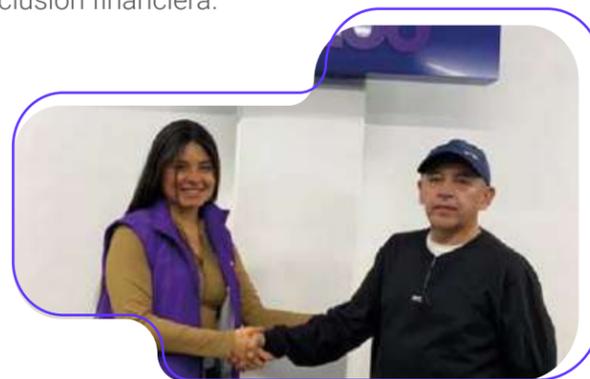
Testimonio Libranza

Pablo Antonio Galvis Pérez, nuestro cliente de Bocalima, Norte de Santander, accedió a un crédito de libranza para saldar una deuda con un familiar y proporcionar asistencia a sus nueve nietos, una demostración del papel vital que jugamos en el apoyo a las obligaciones y sueños familiares.

Se sintió especialmente complacido con la atención recibida; nuestra asesora no solo fue atenta y alegre, sino que también se destacó por su rapidez y eficiencia durante todo el proceso, acompañándolo hasta el final.

A pesar de los desafíos iniciales con las herramientas digitales, Pablo Antonio resalta que Ban100 es un Banco en el que puede confiar. La asistencia paciente y el apoyo constante que recibió de la asesora para navegar por el sistema digital fueron cruciales y le permitieron realizar las gestiones necesarias con confianza.

Pablo Antonio envía un mensaje a todo el equipo de Ban100: que continúen trabajando con el mismo esmero y sinceridad. Su deseo es que la amabilidad y prontitud que experimentó con su asesora se mantengan como sellos distintivos de nuestro servicio, ya que estos son los pilares que facilitan a los colombianos el camino hacia la inclusión financiera.



Testimonio Pablo Antonio Galvis

Tarjetas de crédito

Diseñada para clientes vinculados a nuestros aliados en el sector de telecomunicaciones, esta tarjeta facilita la adquisición de dispositivos móviles esenciales tanto para la comunicación como para el acceso a servicios digitales. Lo que distingue a Ban100 en el mercado es la agilidad en la aprobación y activación del producto, permitiendo a los clientes realizar su primera compra en tan solo 12 minutos gracias a un proceso de inducción digital eficiente y seguro, en el que posteriormente se realiza el envío del plástico al cliente para que continúe realizando el uso del cupo disponible. Además, este producto permite al cliente elegir el plazo de cada compra realizada.

Nuestra tarjeta de crédito fue puesta en producción en el tercer trimestre de 2023. Durante el mes de septiembre y octubre se realizó una marcha blanca con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los controles de seguridad y monitoreo en línea que se adquirieron para este producto. También, dada la situación económica del país y las altas tasas de interés se decidió realizar una colocación controlada del producto. En este sentido, Ban100 encontró la oportunidad de adquirir un portafolio de clientes con producto activo y de este modo se realizó la compra de este portafolio en el mes de noviembre con 22.837 clientes con evaluación de riesgo y conocimiento de hábitos de pago.

En el segmento de tarjetas de crédito, las mujeres representan el 48% de nuestra base de clientes y los hombres el 52%, predominando en el grupo etario de 41 a 65 años y residiendo mayormente en estratos socioeconómicos 1 a 3. Los usuarios están distribuidos por todo el país, reflejando la amplia presencia geográfica de nuestros servicios financieros.

Para el año 2024, Ban100 se enfocará en una estrategia medida y selectiva para la introducción de su producto de tarjeta de crédito en el mercado, colaborando estrechamente con aliados comerciales estratégicos. Adicionalmente, se evaluará meticulosamente la adquisición de carteras de clientes cuyo comportamiento crediticio

ya esté bien establecido y documentado, para garantizar una expansión prudente y sostenible del producto.

5.1.2 Pasivo

Por otra parte, a través de nuestros productos de pasivo como la Cuenta de Ahorro Rentable y Certificados de Depósito a Término (CDT's), también contribuimos a la inclusión financiera, pues ofrecemos a los individuos y las empresas una herramienta segura y accesible para ahorrar e invertir su dinero. Al promover el ahorro formal en la población, especialmente entre aquellos que no tienen acceso habitual a servicios financieros, los CDT's pueden ayudar a integrar a más personas al sistema financiero formal, diseñados para maximizar la rentabilidad de los ahorros sin incurrir en cuotas de manejo.

Nuestros productos no solo proporcionan rendimientos competitivos, sino que también abren las puertas a una serie de beneficios exclusivos. Los clientes pueden disfrutar de descuentos en una red de comercios aliados y acceder a servicios adicionales que pueden traducirse en ahorros tangibles en áreas vitales como la salud visual, exámenes médicos y medicamentos, además de conveniencias cotidianas como el lavado de autos, ejemplificando cómo la bancarización va más allá de la simple gestión de dinero. Para asegurar un bienestar financiero duradero, alentamos a nuestros clientes a adoptar un enfoque disciplinado hacia el ahorro, ajustado a sus capacidades financieras individuales. Este enfoque preventivo busca evitar la disolución de los ahorros en gastos diarios. Por tanto, recomendamos iniciar con un esquema de ahorro recurrente en un producto accesible como la Cuenta de Ahorro Rentable, que facilita los abonos mensuales. Posteriormente, cuando se ha acumulado un capital significativo, se puede transferir a un CDT de Ban100 para aprovechar una rentabilidad aún mayor.

Aunque nuestra gama de productos incluye CDT con tasas fijas y variables, cuenta de ahorro rentable, cuenta de ahorro tradicional y cuenta corriente, en 2023 nos concentramos en promover aquellos que ofrecen mayores beneficios y oportunidades de crecimiento para nuestros clientes, acorde con nuestra visión de una inclusión financiera efectiva y beneficiosa.

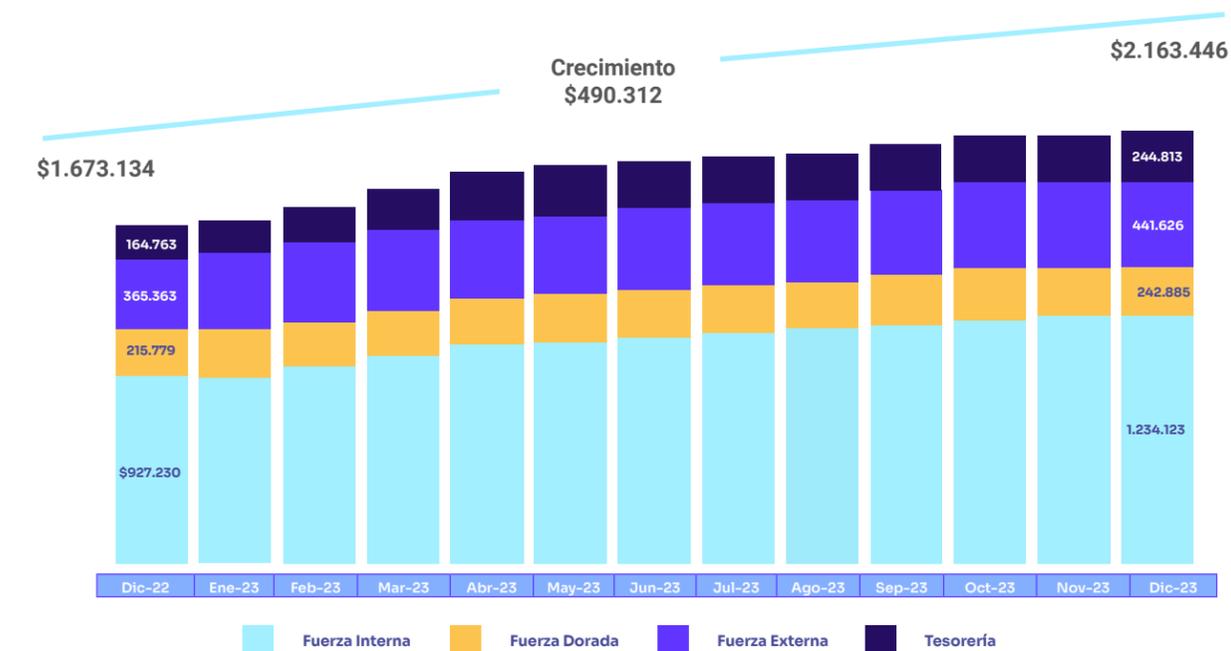
CDT

Nuestra oferta de certificados de depósito a término responde a la necesidad de nuestros clientes de encontrar inversiones a corto, mediano y largo plazo que combinen altos niveles de rentabilidad con la máxima seguridad. Orientados a satisfacer las expectativas de personas mayores de 45 años de los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6 en las ciudades principales de Colombia, así como rentistas de capital y entidades jurídicas con superávit de liquidez, nuestros CDT son la opción preferente para quienes buscan hacer crecer su patrimonio de forma estable y segura.

Con la posibilidad de iniciar inversiones desde tan solo \$250.000 y plazos que comienzan en los 90 días, ofrecemos la flexibilidad necesaria para adaptarnos a diversos perfiles y objetivos financieros. Los CDT de Ban100 se gestionan de forma desmaterializada a través de Deceval, asegurando una inversión sin fisuras y completamente rastreable. Nos distinguimos por facilitar el retiro y el recaudo de fondos mediante una extensa red de ofi-

cinas y corresponsales bancarios, aprovechando la infraestructura de tres de los bancos con mayor alcance en el país. Entendemos la importancia de la agilidad en la gestión de inversiones en el mundo actual, razón por la cual nuestros procesos están apalancados en herramientas digitales que facilitan la rápida constitución del CDT. Para aquellos que buscan una opción de inversión vinculada a las dinámicas del mercado, también ofrecemos un CDT con tasa variable, perfecto para inversores institucionales y corporativos.

En el 2023, el saldo de CDT presentó el mayor crecimiento registrado en la historia de nuestra entidad \$490.312 millones COP; al cierre del año tuvimos \$2.1 billones COP, crecimos 5.988 clientes para un total de 23.289 y crecimos 11.720 CDTs para un total de 46.401 productos. Acorde con la estrategia para este año, logramos que la fuerza de ventas interna fuera el canal con mayor crecimiento y fortaleciera su participación con respecto a las fuerzas de ventas externas.



Testimonio CDT

La decisión de Gruvel S.A.S. empresa caleña, bajo la dirección de José Velasco Morales, de confiar en Ban100 se fundó en la destacada atención y asesoramiento proporcionado por su directora de cuenta. La empresa valora profundamente los beneficios que nuestro Banco ofrece, como la seguridad y solidez financiera, así como nuestras competitivas tasas de interés. La entidad encontró en nuestro CDT una facilidad de servicio incomparable, caracterizada por una atención personalizada que permite una gestión ágil y eficiente de sus inversiones.

Gruvel S.A.S. desea expresar su sincero agradecimiento a todo el personal de Ban100, cuyo trabajo constante asegura la fortaleza y confianza que la entidad bancaria proporciona. La comodidad y apoyo que reciben son el reflejo del esfuerzo diario de nuestro equipo, que se esfuerza por acompañar a los colombianos en la realización de sus aspiraciones financieras.



Testimonio Gruvel S.A.S.

Testimonio CDT

Alicia Dávila Mora, residente de Bogotá, encontró en nuestro certificado de depósito a término un instrumento confiable para fortalecer su futuro financiero. La elección de Alicia por Ban100 se originó en su larga relación de confianza con nuestra asesora, cuya invitación le abrió las puertas a un servicio bancario de prestigio. Lo que Alicia más aprecia de nuestro CDT es la proactividad y atención oportuna que recibe, asegurando que nunca pierda la oportunidad de renovar su inversión. La asesoría no es solo personalizada y ágil, sino que también le permite realizar todas sus gestiones desde la comodidad de su hogar u oficina, siempre con la mejor tasa de interés a su disposición.

A los trabajadores de Ban100, Alicia les envía un mensaje de gratitud: que continúen con la labor excepcional que vienen realizando, ya que es gracias a su esfuerzo que más colombianos pueden acceder a las herramientas necesarias para comenzar a ahorrar y alcanzar sus metas financieras. Ella reconoce la importancia de un banco que apoya a los ciudadanos en su camino hacia la estabilidad y prosperidad económicas.



Testimonio Alicia Dávila



Cuenta de ahorro rentable:

Durante 2023, consolidamos una cuenta de ahorro de inversión denominada Cuenta Rentable con la cual ampliamos la oferta de inversión de corto plazo para nuestros clientes actuales de CDT. Tu- vimos un total de 320 cuentas nuevas y un cre- cimiento del saldo de \$ 5.408 millones.

Nuestra cuenta de ahorro rentable es un produc- to diseñado para quienes buscan la mejor com- binación de rentabilidad, seguridad y liquidez. Es la elección perfecta para la persona natural con ingresos medios a altos, mayores de 35 años que buscan una opción para rentabilizar sus ahorros a corto plazo sin renunciar a la disponibilidad inme- diata de sus fondos. Esta cuenta no transaccional ofrece la ventaja de no tener riesgos de pérdida del saldo y está exenta de comisiones de manejo, lo que la hace ideal también para menores de edad que están aprendiendo el valor del ahorro con el apoyo de sus familiares. Del mismo modo, es una herramienta valiosa para personas jurídicas como colegios, universidades, cooperativas, asegurado- ras y otros, que desean una gestión eficiente de sus reservas de liquidez con miras a una inversión de corto plazo. Nuestro público objetivo, ubicado principalmente en las ciudades más importan- tes de Colombia, se beneficia de una rentabilidad competitiva desde el primer peso ahorrado, con la cuenta que puede ser abierta sin un monto inicial.

Los intereses se calculan diariamente sobre el saldo disponible y se abonan mensualmente, sin penalidades ni restricciones en la disponibilidad

de los fondos. Además, los clientes disfrutan de la conveniencia de recaudo y retiro a través de exten- sas redes de oficinas y corresponsales bancarios en todo el país, gracias a nuestra colaboración con Bancos de amplia cobertura y nuestra estra- tegia de multicanalidad. En Ban100, un equipo comercial con experiencia está siempre listo para proporcionar asesoría personalizada, ayudando a nuestros clientes a diversificar sus inversiones de manera efectiva. Para gestionar la cuenta de aho- rro rentable, ofrecemos accesos transaccionales y de consulta cómodos y seguros a través de nuestra aplicación móvil y sucursal virtual, donde se pueden realizar consultas de saldo, movimien- tos detallados, descarga de extractos, activación y cambio de PIN de tarjetas de débito, además de transacciones ACH sin costo y pagos ilimitados por PSE. Por último, la tarjeta de débito asociada a la cuenta permite retiros en cualquier cajero de la red VISA a nivel nacional, compras y pagos en es- tablecimientos con datáfono, y compras por inter- net con seguridad, facilitadas por el código CVV2.

En este período también, lanzamos el Club TeSu- ma para nuestros clientes de Cuenta de ahorro Rentable y CDT, el cual les permite acceder a bene- ficios exclusivos como descuentos en comercios aliados de diferentes categorías especialmente en salud visual, exámenes, medicinas, entre otros. Al cierre de 2024 estaremos comprometidos en ha- cer crecer el saldo \$24.000 millones y duplicare- mos el número de cuentas activas.

Testimonio cuenta de Ahorro

Fanny Esperanza Lasso Díaz, residente de Cali, escogió Ban100 por las atractivas tasas que ofre- cemos, pero fue nuestro servicio al cliente y la atención personalizada lo que realmente selló su decisión. La cercanía y calidez que Ban100 pro- porciona a sus clientes hacen que cada interac- ción sea única y satisfactoria. La agilidad y facili- dad de manejo que encontró en nuestra Cuenta de Ahorros se destacan en su testimonio, junto con el excelente servicio recibido.

Fanny desea expresar su gratitud a los colaborado- res de Ban100, animándolos a mantener la calidad humana en su servicio que hace posible que cien- tes como ella puedan beneficiarse de las mejores tasas y contribuir al crecimiento de sus ahorros.



Fanny Esperanza Lasso

5.1.3 Educación financiera

Como se mencionó anteriormente, la educación financiera es un aspecto fundamental para alcan- zar la inclusión financiera y el empoderamiento de nuestros clientes. Nuestra estrategia está diseña- da para acompañar al consumidor financiero a lo largo de las diferentes etapas del ciclo de vida del producto, y se alinea con nuestro Sistema de Aten- ción al Consumidor Financiero (SAC), conforme a lo estipulado en la Ley 1328 de 2009. Reconocien- do los desafíos y los cambios económicos y fi- nancieros que enfrentan nuestros consumidores, nuestro enfoque frente a la educación financiera busca impulsar la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones financieras y las ani- ma a adoptar decisiones informadas y prudentes. Esto no solo promueve prácticas financieras sa- ludables, sino que también previene el riesgo de fraude y malas prácticas.

A través de nuestros canales digitales, ofrecemos una serie de recursos diseñados para fortalecer la protección contra el fraude, proporcionar información detallada sobre las características de nuestros productos y servicios, y ayudar a nuestros clientes a seleccionar las soluciones que mejor se ajusten a sus necesidades presentes y futuras. Además, fomentamos la comprensión de las ventajas y riesgos asociados al sector financiero, compartimos consejos prácticos de ahorro y promovemos una base sólida de conocimientos financieros generales. Para garantizar la accesibilidad y la calidad de nuestro servicio, mantenemos políticas estrictas de atención al cliente, que garantizan la oportunidad



y la excelencia en todos los puntos de contacto. Conforme al Manual SAC del Banco, llevamos a cabo un seguimiento meticuloso de variables clave para asegurar una atención consistente y de calidad en la gestión de PQR's y otros servicios de atención.

Por otro lado, nuestro compromiso con la educación financiera se extiende más allá de la presencia digital, pues también implementamos iniciativas para alcanzar a las comunidades rurales de Colombia, ampliando así nuestro impacto y contribuyendo al desarrollo sostenible de todas las regiones del país donde nuestros clientes nos necesitan. Con el apoyo de la Sparkassenstiftung Alemana, en diciembre 2023 llevamos a cabo una iniciativa social para enseñar educación financiera a 91 niños indígenas del Resguardo Rua Dó, perteneciente a la Comunidad Embera Chamí en Trujillo, Valle del Cauca. Con esta actividad, la comunidad, en la cual actualmente viven 200 indígenas, participó de talleres de educación en donde se brindó acercamiento, por medio de actividades lúdicas como el dibujo, a temas como la importancia del ahorro, el cuidado de los recursos y del planeta, entre otros.

5.1.4 Compromisos

Por último, frente a la inclusión financiera, en Ban100 tenemos los siguientes compromisos para los próximos períodos:

- Incrementar y mejorar el modelo de educación financiera que permita afianzar el conocimiento de nuestro consumidor financiero, logrando adaptar el contenido a las necesidades que se tenga con la entidad.
- Realizar evaluaciones de experiencia de servicio en todo el ciclo de vida del producto que permita al consumidor financiero contar con información clara, suficiente y oportuna del producto y servicio que presenta con nuestra entidad.
- Consolidar nuestra estrategia de inclusión financiera.

5.2 Ecoeficiencia

GRI 301-2

La ecoeficiencia es un aspecto central en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Reconocemos que la responsabilidad ambiental va de la mano con la rentabilidad, y estamos comprometidos a encontrar sinergias entre la protección del medio ambiente y la eficiencia económica de Ban100. De este modo, nuestro enfoque hacia la transformación tecnológica es clave para avanzar en prácticas sostenibles. Hemos adoptado infraestructuras en la nube en centros de datos especializados que, mediante el uso de energías renovables y procesos escalables, ofrecen servicios ecológicamente responsables. Además, la digitalización de procesos internos reduce significativamente el uso de papel y la necesidad de desplazamientos, contribuyendo así a un menor impacto ambiental.

En la gestión administrativa, implementamos un control riguroso del consumo de recursos como papelería, energía y agua. También, hemos instalado puntos ecológicos y gestionamos adecuadamente los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAE), asegurando que nuestra operación diaria sea tan sostenible como sea posible. En 2023, tomamos las siguientes medidas desde el área administrativa para aportar al cuidado del planeta por reducción del impacto ambiental:

- Medición de consumo de papel.
- Medición de consumo de energía y agua.
- Cambio de lámparas de alguna oficina a LED (Bucaramanga).
- Cambio de aires convencionales a aires Inverter (Florencia); Cali Norte, Barranquilla y oficina Bulevar.
- Implementación de puntos ecológicos.
- Gestión de residuos RAE a nivel nacional.
- Cierre de oficina Valledupar y Cali Oriente, minimizando el impacto los consumos de energía, agua y papel al unificarlos con otras oficinas.
- Campañas de reciclaje y consumo de agua.
- Diagnóstico ambiental con Correcol.

5.2.1 Compromiso por la optimización de los recursos naturales

GRI 302-1; 302-4

En el año 2023, logramos reducir nuestro consumo de energía en 3% a nivel nacional frente al período anterior, principalmente a través de la electricidad, con un consumo total de 150.964 KW. Estas cifras, debidamente registradas en los reportes de servicios públicos de cada oficina y validadas por los contadores correspondientes, sirven como testimonio de nuestras acciones enfocadas en la sostenibilidad.

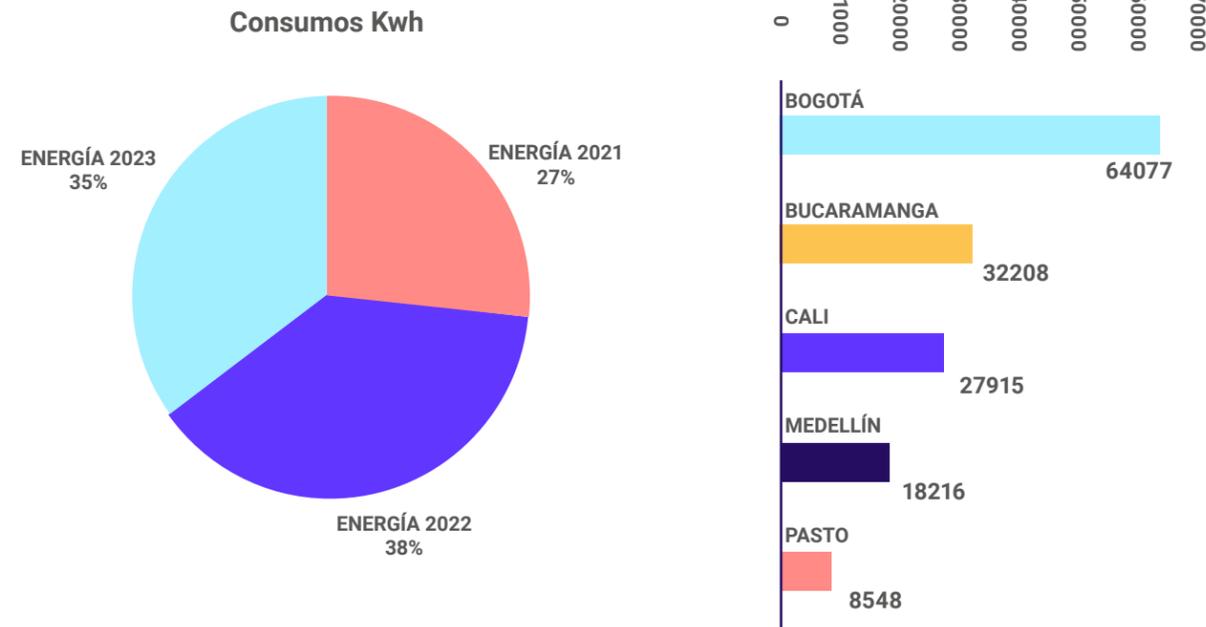


Ilustración 41. GRI 302-1. Comparativo del consumo de energía durante 2021, 2022 y 2023 Ban100

Ilustración 42. GRI 302-1. Consumo de electricidad por oficina Ban100 a diciembre 2023. GRI 303-1;303-5

Además, acentuamos nuestros esfuerzos en la conservación del agua, con un consumo total de 1.514 M³, similar al del período anterior, reafirmando nuestro compromiso con la gestión eficiente de los recursos hídricos. Estas iniciativas se complementan con campañas de concientización y la promoción activa de nuestros canales digitales, buscando no solo reducir el consumo de recursos, sino también fomentar una cultura corporativa de responsabilidad ambiental.

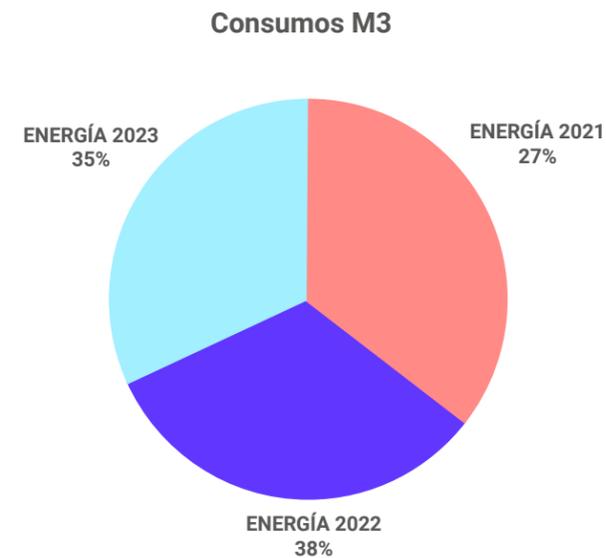


Ilustración 43. GRI 303-05. Comparativo consumo de agua durante 2021, 2022 y 2023 Ban100

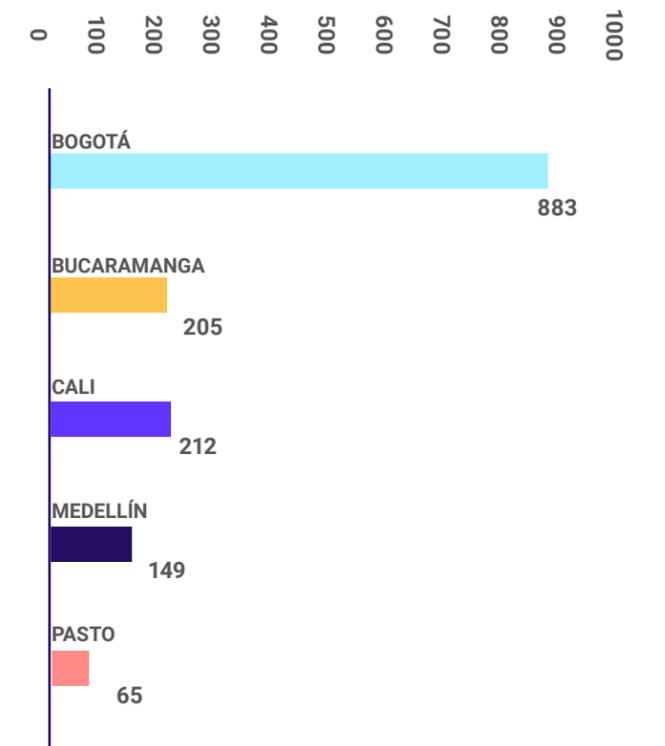


Ilustración 44. GRI 303-5. Consumo de agua por oficinas Ban100 a diciembre 2023

5.2.2 Compromisos

Por último, para asegurar nuestro compromiso con la Ecoeficiencia para los próximos períodos, en Ban100 nos proponemos:

- Medir huella de carbono y definir medidas de mitigación y compensación.
- Seguir trabajando en medidas que permitan reducir el impacto eco ambiental de manera eficiente.



06

Generalidades y componentes del Sistema de Control Interno (SCI)



6.1 Ambiente de control

6.1.1 Estructura organizacional

El banco cuenta con una estructura de gobierno corporativo robusta, que soporta el alcance del SCI, definiendo niveles de autoridad y responsabilidad. Es de precisar que, las personas asignadas a cada uno de los cargos gerenciales en el Banco cuentan con las competencias, el perfil profesional y laboral para planificar, dirigir y controlar las actividades asignadas en la Entidad. Adicionalmente, producto de la revisión del Gobierno Corporativo

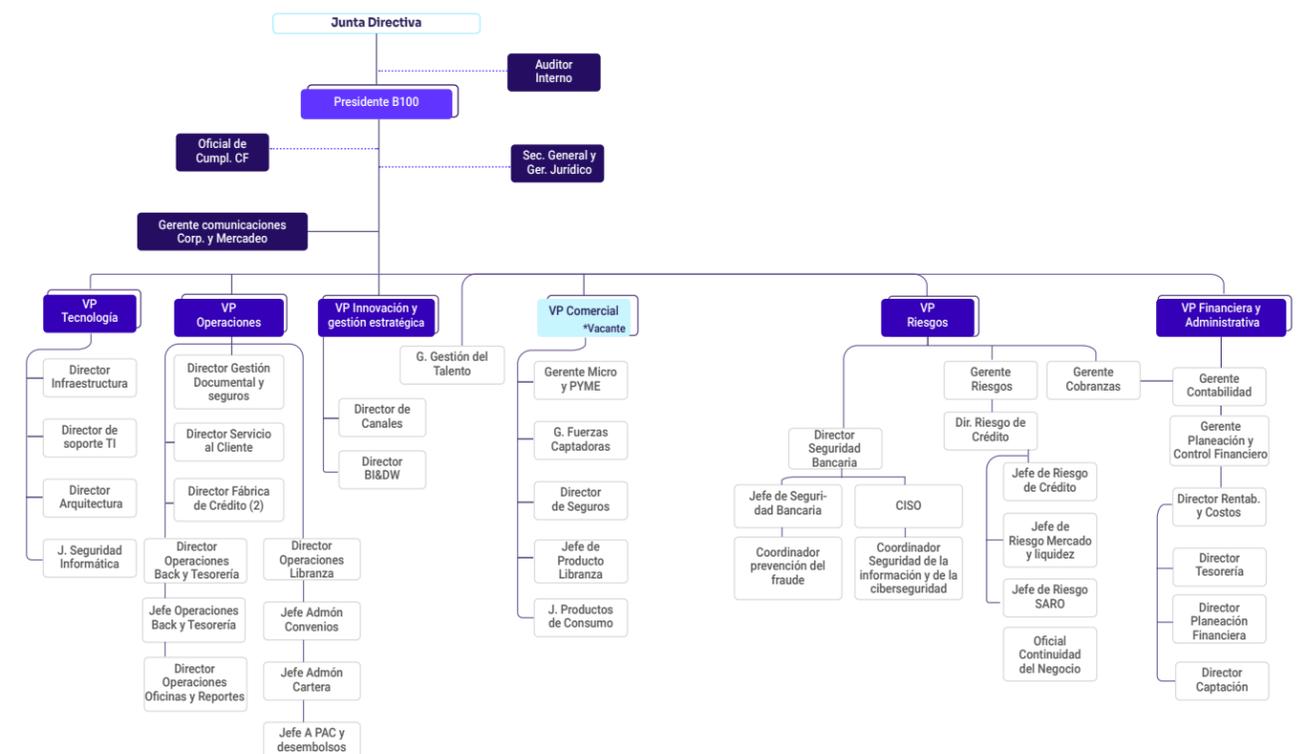
en cumplimiento de lo definido para el cumplimiento de la Circular Externa 008 de 2023, se han actualizado los grupos de apoyo a la Presidencia quienes junto a los comités de apoyo a la Junta Directiva respaldan el proceso de seguimiento y toma de decisiones del banco. A continuación, el organigrama del banco en donde se puede observar lo indicado.

En cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC en su Circular Básica Jurídica (actualizada por la Circular Externa 008 de 2023) Parte I – Título I – Capítulo IV, el Banco cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) gestionado desde la Junta Directiva, comités de apoyo, la alta Gerencia y demás personal del banco dentro del modelo de las tres líneas como estructura de Gobierno Corporativo; bajo principios de autocontrol, autorregulación y autogestión; en el marco de la gestión de riesgos, gobernanza y el cumplimiento de las normas y regulaciones. Dentro del contexto anterior, el objeto del SCI es proporcionar seguridad razonable en la búsqueda del cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones, en lo relacionado a cumplimiento de los objetivos estratégicos del banco, salvaguardando sus recursos y los de sus clientes.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los estados financieros.

3. Contar con una adecuada estructura tecnológica que soporta la operación y sistemas de información que se ajustan a las necesidades del banco.
4. Cumplimiento de la regulación aplicable, en lo referente al cumplimiento de las leyes, estatutos, reglamentos o instrucciones a que está sujeto el banco, particularmente las establecidas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Es responsabilidad de la Junta Directiva y de los administradores de la entidad, definir las políticas, manuales y procedimientos de control interno, las estrategias de control que el Banco aplica para conseguir estos objetivos y diseñar la estructura del SCI, proveer los recursos apropiados, realizar seguimientos a las evaluaciones independientes por parte de la Gerencia de Auditoría Interna y el Revisor Fiscal, entre otros. A continuación, se describe un breve resumen del SCI por cada uno de sus componentes.



6.1.2 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 para conocimiento y cumplimiento de todos sus funcionarios.

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 que 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, con apoyo de la Gerencia de Gestión del Talento y la Dirección de Seguridad Bancaria para los casos de investigaciones a posibles fraudes.

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 sus miembros, accionistas, administradores y colaboradores del Banco, a través del Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, los cuales también se han actualizado de cara a la implementación de la Circular Externa 008 de 2023 frente al Sistema de Control Interno (SCI).

6.1.3 Planeación estratégica

El plan estratégico 2023 del banco buscó consolidarlo como una entidad multiproducto, orientada 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 2023, fueron principalmente:

- 1. Caminar hacia un banco digital, transformando los productos actuales y generando nuevos en conjunto con el lanzamiento de la marca Ban100.**
- 2. Consolidar nueva cultura organizacional y asegurar el bienestar del personal del banco, desplegando metodologías ágiles y manteniendo un ambiente de alta confianza y rendimiento.**
- 3. Promover una cultura ágil y digital que asegure la satisfacción de nuestros clientes (mejorar la experiencia) y su cuidado, consolidando un esquema de trabajo en donde el cliente está en el centro.**
- 4. Mantener la confianza de nuestros inversionistas, continuando política de alta liquidez, buscando un costo de fondeo apropiado y ampliación de opciones de inversión para los clientes.**
- 5. Sostenibilidad financiera, en donde el banco buscó seguir conservando una rentabilidad superior a la del Sistema Financiero, a través de conservar la disciplina contable -financiera, cumplimiento de indicadores y metas propuestas, excelencia operacional, estandarización y automatización de procesos, racionalización de costos, entre otras estrategias.**
- 7. Generación de valor organizacional, por medio del despliegue de cultura ágil e innovación, alineación estratégica, gobierno de la data (analítica) y eficiencia y productividad de procesos, definición de *back up* por cargos, actividades de sostenibilidad y responsabilidad social, estructurado todo al cumplimiento de la planeación estratégica del Banco.**

Los objetivos operativos del banco en los productos de colocación se enfocaron principalmente en la operación de libranzas, especialmente en el segmento de pensionados. Además, se trabajó en el desarrollo de una tarjeta de crédito de marca propia y en el fortalecimiento de los canales de

atención y venta. Asimismo, se buscaron alianzas estratégicas para potenciar aún más estas operaciones, particularmente en la línea de créditos de consumo.

En cuanto a los productos de captación, el objetivo principal fue el producto de CDT. Se logró consolidar el proceso de firma digital para los CDT desmaterializados y se impulsó el producto de cuenta de ahorro, para lograr mayor dinamismo. En complemento de lo anterior, se desarrolló una aplicación móvil para mayor comodidad de los clientes.

6.1.4 Función de cumplimiento normativo

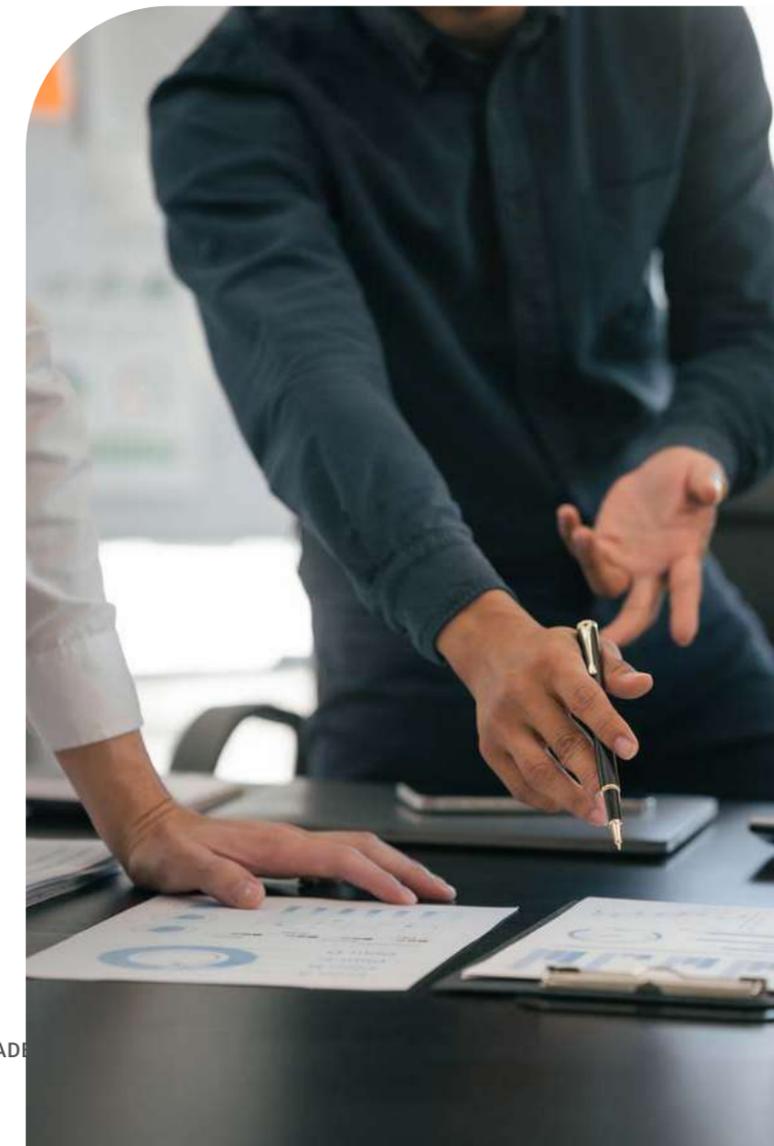
La función de cumplimiento normativo en el año 2023 fomentó la debida y oportuna aplicabilidad de las normas en todos los niveles del banco, proceso que ha sido liderado por el equipo de Cumplimiento Normativo, adscrito a la Secretaría General y Jurídica del Banco, buscando el conocimiento y mesas de trabajo para las normas que ameriten un plan de implementación.

Como parte de la maduración de la función, se llevó a cabo la actualización de la Política de Cumplimiento Normativo. Esta actualización incluyó aspectos relacionados con la estructura organizacional del área y los informes emitidos sobre su gestión. Además, se incorporaron directrices relacionadas con la conformación de mesas de trabajo internas y el seguimiento de requerimientos, direccionados por la Junta Directiva del Banco.

Durante la vigencia 2023, se identificaron un total de ciento dieciocho (118) disposiciones normativas. El equipo de Cumplimiento Normativo adelantó gestión informativa para ciento siete (107) de estas disposiciones y una gestión de implementación para once (11) requerimientos. Adicionalmente, en colaboración con el área de procesos del Banco, se realizó seguimiento a proyectos relevantes como el SARLAFT 4.0, el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y la Ley 2277 del 2022 - Reforma tributaria para la igualdad y la justicia social.

La labor adelantada por el Revisor Fiscal resultó en la identificación de diez (10) hallazgos. La administración del banco estableció planes de acción para abordar estos hallazgos, los cuales han sido supervisados por el equipo de cumplimiento normativo y que se han establecido con los líderes responsables para garantizar su cierre.

En relación con los hallazgos emitidos por la Gerencia de Auditoría Interna del banco, el equipo de cumplimiento normativo ha fortalecido como uno de los principales objetivos para el año 2023 la creación de mesas de trabajo en colaboración con los líderes de los procesos. Estas mesas tienen como finalidad gestionar la definición y el cumplimiento de planes de acción para aquellos hallazgos que aún no han recibido respuesta. Además, se busca dar disposición a los hallazgos que se encuentran en estado "incumplido". Para priorizar





las acciones, se ha dado especial atención a aquellos hallazgos con un período de emisión superior a un año, sobre los cuales, ya se han establecido compromisos con las áreas auditadas. Al cierre del año 2023, se ha logrado un avance del 75,6% en el cierre de hallazgos que estaban pendientes desde diciembre de 2022.

Por otra parte, durante la vigencia 2023, se realizó seguimiento y acompañamiento a ciento setenta y ocho (178) requerimientos de entes de control, sesenta y ocho (68) en el primer semestre y ciento diez (110) en el segundo semestre, particularmente provenientes de la SFC, los cuales fueron atendidos por la administración dentro de los tiempos definidos para ello y en los que se trataron temas tales como gestión de riesgos; administración de liquidez, protección al consumidor financiero; gobierno corporativo; aspectos jurídicos, función de auditoría interna, entre otros.

6.1.5 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 alguna necesidad sobre el Banco para la toma de decisiones; durante el

año 2023, la administración mantuvo actualizadas las políticas contables, controles, los aplicativos, accesos a la información y archivos utilizados en los procesos contables liderados por la Gerencia de Contabilidad e Impuestos; así mismo, el SCI Contable aseguró en una medida razonable que las transacciones u operaciones fueran veraces y estuvieran calculadas y valoradas aplicando principios de medición, reconocimiento y revelación definidos en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y demás definiciones para entidades financieras indicadas por la SFC en la Circular Básica Contable y Financiera.

La alta gerencia del banco revisa informes periódicos de seguimiento sobre los resultados y composición de los rubros al nivel que 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.

En relación con los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023, los cuales comprenden los Estados de la Situación Financiera, de Resultados y otros resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y sus correspondientes revelaciones, podemos informar que de acuerdo con las políticas contables definidas por el banco, dichos Estados Financieros se elaboraron de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, las cuales incluyen

la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las excepciones definidas por la SFC. Frente a los mismos, el Revisor Fiscal emitió su informe sin salvedades, de fecha 29 de febrero de 2024.

6.1.6 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 enlace de acceso administrado por el proveedor externo IE-consulting; el cual es privado y confidencial.**
- **Capacitaciones dictadas por Seguridad Bancaria a todos los empleados.**
- **Informes periódicos trimestrales, en donde se presentan reportes e información emitida por el proveedor.**

De acuerdo con lo manejado por parte de la Dirección de Seguridad Bancaria para el año 2023, a través de la línea ética definida por el banco se recibieron cincuenta y seis (56) comunicaciones de los cuales la mayoría correspondían a solicitud de información a la entidad relacionados con derechos de petición, solicitud de financiación y solicitud de paz y salvo; solamente tres (3) casos fue-

ron identificados y materializados como fraude dentro de la operación del banco en los productos de créditos de consumo y libranza, con montos inmateriales y que se registraron dentro del estado de resultados de Ban100.

6.1.7 Unidad de cumplimiento de SARLAFT / FPAM

El Banco cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), integrado por etapas, elementos, políticas, procedimientos y metodologías para la identificación, evaluación, control y monitoreo de este riesgo, 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 funcionarios.

El banco con el fin de consolidar la cultura de prevención, cuenta con un programa institucional de capacitación obligatorio dirigido a sus colaboradores el cual se revisa en conjunto con la Gerencia de Gestión del Talento; adicionalmente, se presentaron los informes y reportes institucionales a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), se atendieron las solicitudes de informa-

ción presentadas por parte de las autoridades y se implementó el aplicativo “Pirani AML Suite” como una herramienta adicional para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

El monitoreo de los controles para prevenir los riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo es efectuado por el área 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. Adicionalmente, se realizaron durante el año 2023 actualizaciones al Manual SARLAFT en temas tales como actualización de la marca, políticas de inactivación de clientes, inclusión de la definición de “consolidación electrónica de operaciones” y la descripción de “colombianos no residentes”; así como la documentación requerida para vinculación de clientes y apertura de productos, entre otros; los cuales se presentaron y aprobados por la Junta Directiva.

6.2 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 las definiciones, políticas, manuales y procedimientos en cumplimiento del Capítulo XXXI - Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera. En consecuencia, se han confirmado la toma de decisiones estratégicas, la estructura, responsabilidades y apetito de riesgos de acuerdo con la gestión del riesgo operacional, liquidez, mercado y de crédito, especialmente. Esto se ha logrado mediante la implementación de las medidas contenidas en el MAR (Marco de Apetito de Riesgo) y el DAR (Declaración de Apetito al Riesgo), los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva en noviembre de 2022, junto con sus res-

pectivos anexos. Estas definiciones, de manera integral, permiten establecer una cultura de riesgo interna acorde con el perfil, el apetito de riesgo y plan estratégico de la entidad.

El banco ha implementado el “Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR)” con el objetivo de contextualizar a la entidad en relación con las consideraciones pertinentes para la toma de decisiones organizacionales. Este manual se ajusta a los lineamientos establecidos en el Marco de Apetito de Riesgo (MAR) y busca asegurar una gestión adecuada de cada uno de los sistemas de riesgo.

En este contexto, el banco se compromete a ejecutar correctamente las metodologías y modelos implementados, realizando un seguimiento permanente. Además, se han establecido lineamientos específicos para la comunicación y aprobación del apetito de riesgo. La Vicepresidencia de Riesgos ha informado al Comité de Auditoría, al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva sobre el cumplimiento de las metodologías establecidas en la parte III de la norma del SIAR “Medición y Reporte Estándar de Riesgos”.

En complemento de estas acciones, se han generado manuales específicos para la gestión de riesgo en áreas clave, como crédito, mercado, operacional y liquidez. Estos manuales se complementan con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) y el Marco de Apetito del Riesgo (MAR). Asimismo, se ha establecido una estructura de gobierno de riesgos y procedimientos operativos. Es fundamental que la entidad siga estos lineamientos para garantizar una gestión efectiva y responsable de los riesgos financieros y no financieros.

Adicionalmente, el banco en cumplimiento con el SIAR atiende las siguientes etapas que están en línea con el Marco de Apetito al Riesgo (MAR) según lo documentado e implementado dentro del Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgo – SIAR:

Identificación: el banco determina los riesgos inherentes (tanto actuales como potenciales) asociados a las actividades que desarrolla o tiene previs-

to desarrollar. En el caso de la implementación de nuevas actividades o modificaciones en las operaciones existentes, se lleva a cabo una identificación exhaustiva de los riesgos correspondientes. Esta identificación se detalla en los manuales de cada sistema de gestión de riesgos de la Entidad.

Medición: El banco cuantifica y evalúa la exposición a los riesgos inherentes de las actividades que desarrolla o tiene previsto desarrollar, así como el impacto que podría presentarse en caso de materializarse algún riesgo. Esta evaluación se lleva a cabo mediante enfoques cualitativos y/o cuantitativos, dependiendo del aspecto que se evalúe. Además, se aplican los modelos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y se consideran también los modelos internos necesarios según el análisis de riesgo correspondiente.

Control: El banco implementa mecanismos destinados a mitigar y minimizar la posibilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos inherentes a las actividades que desarrolla la entidad. Estos controles permiten que la organización evalúe el grado de cumplimiento de sus políticas, estrategias, procedimientos, metodologías, umbrales y límites, así como del marco regulatorio establecido. Además, se realiza una actualización periódica de esta información para garantizar su confiabilidad, oportunidad y exhaustividad.

Monitoreo: El banco realiza un seguimiento permanente y efectivo de las fuentes de riesgo, el perfil de riesgo, las desviaciones con respecto a los límites y umbrales establecidos, la efectividad de los controles implementados y el posible impacto de la materialización de los riesgos.

La implementación del Sistema de Información y Administración de Riesgos (SIAR) tiene como objetivo facilitar la rápida detección y corrección de las deficiencias en cada uno de los sistemas de riesgo involucrados. Este monitoreo es intensivo y dinámico, evaluando oportunamente las deficiencias identificadas en la gestión de riesgos y en las acciones correctivas y de mejora. Además, se respalda mediante reuniones periódicas para proporcionar a la Junta Directiva y la alta gerencia un contexto integral de la situación de riesgo en el banco.



De manera particular y como parte de su responsabilidad en relación con la implementación del SIAR, cada gestión de riesgos ha apoyado la misión del banco, con el desarrollo particular de las acciones adelantadas por la administración, como se relacionan a continuación:

- GRC: 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 y en el que se han implementado políticas y procedimientos, apoyados de una infraestructura tecnológica suficiente, una estructura de Gobierno de Riesgos en cabeza de la Junta Directiva, la Vicepresidencia de Riesgos con el apoyo del Comité de Riesgos y el uso de modelos para la originación y para la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones (modelos de referencia SFC) y demás definiciones en cumplimiento del numeral 2 – Gestión de Riesgo de Crédito del Capítulo XXXI del SIAR. 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.

- GRM: la gestión adecuada del riesgo de mercado, en consonancia con las definiciones del Sistema de Información de Riesgos (SIAR), permite al banco mitigar las posibles pérdidas derivadas de la disminución del valor de su portafolio, como resultado de cambios en los activos o instrumentos financieros que la componen. Con el objetivo de reducir la materialización de este riesgo, el banco desarrolla e implementa un sistema de administración de riesgo de mercado, acorde con su estructura, actividad y tamaño. Dicho sistema le permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente estos riesgos, tanto para las posiciones del denominado libro bancario como para las del libro de tesorería, lo que facilita la toma de decisiones tanto en las posiciones propias como a las administradas en nombre de terceros.

Adicionalmente, se realiza monitoreo a límites y demás alertas con los indicadores definidos en la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR),

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.

- GRL: 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; todo esto en el marco de las definiciones indicadas por la SFC en la Parte II, sección 5. Gestión de Riesgo de liquidez del Capítulo XXXI – Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), en la Circular Básica Contable y Financiera.

El banco se encuentra expuesto al riesgo de liquidez debido a diversos factores. En primer lugar, las posiciones asumidas, los productos ofrecidos y los mercados en los que participa (tanto en el libro bancario como en el de tesorería) contribuyen a esta exposición. Además, la diversificación de las fuentes de fondeo también influye en la gestión de este riesgo.

En relación con la medición, el banco la realiza a través de la metodología estándar definida en los anexos 9 y 12 de del SIAR, la cual le permite establecer el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) y el indicador de coeficiente de fondeo estable neto (CFEN). Adicionalmente, se aplica también medición a través del modelo interno de riesgo de liquidez denominado "Liquity Risk Cash Flow" o LRCF (por sus siglas en inglés), complementado con la realización de pruebas de estrés y pruebas de desempeño al modelo interno.

En relación con el control, Ban100 supervisa el riesgo de liquidez al que se expone en el desarrollo de sus operaciones. Esto abarca tanto las posiciones del Libro Bancario como las del Libro de Tesorería, ya sean del Balance o fuera de él. Siguiendo con la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR), el control de los Riesgos de Liquidez se lleva a cabo mediante el seguimiento de los umbrales estable-

cidos en los indicadores primarios, secundarios y complementarios.

El Comité de Riesgos, en colaboración con la Junta Directiva y el comité ALCO (Comité de Activos y Pasivos), analiza informes y reportes detallados. Estos informes permiten monitorear el cumplimiento adecuado de las señales de alerta y los límites establecidos. Con base a esta información, se toman decisiones estratégicas para garantizar la solidez y la seguridad financiera de Ban100.

- GRO: en cuanto a la Gestión de Riesgo Operacional, el objetivo de identificar y abordar de manera oportuna cualquier amenaza que pueda afectar los intereses de nuestros clientes actuales y potenciales, así como los del propio banco. Para lograrlo, se desarrolló un marco de actuación basado en la regulación local y en estándares internacionales, lo que permite gestionar el riesgo de acuerdo con las mejores prácticas y adaptado al tipo de negocio en el que operamos.

Este marco de actuación se encuentra detallado en el "Manual de Gestión de Riesgo Operacional (GRO)". En este documento, se establecen las políticas necesarias para controlar el riesgo inherente presente en las operaciones bancarias de Ban100, a través de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo descritas previamente. Además, relaciona una respuesta ante cualquier riesgo residual que se identifique, fomentando la conciencia sobre un ambiente de control y gestión del riesgo a nivel organizacional.

Al observar la actualización del manual producto de la implementación del SIAR, se definen la estructura de gobierno de la Gestión de Riesgo Operacional, las diferentes responsabilidades de cada una de las tres líneas definidas en el SCI, políticas generales del GRO, metodología para la gestión de riesgo operacional, niveles de riesgo, indicadores y umbrales definidos en la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR), evaluaciones de los controles, monitoreo, tipos de eventos de riesgo operativo y tratamiento de los mismos, cálculo del VaR (valor en riesgo operativo), las



capacitaciones frente a la gestión de riesgos, los niveles y canales de comunicación interna y externa, administración de terceros particularmente los que están vinculados a procesos críticos, sanciones; entre otros.

En relación con el comportamiento de los eventos de riesgo operacional, durante el año 2023 se registraron un total de doscientos cuarenta y un (241) eventos, de los cuales cuarenta y cuatro (44) corresponden a eventos tipo A que afectaron los registros contables para Riesgo Operacional, con un impacto económico total de \$148.4 millones de pesos, lo que significó una reducción del 57% en comparación con el año 2022.

Estos eventos de riesgo operacional son objeto de un análisis exhaustivo, gestionados y conciliados para identificar la causa raíz de cada uno. Además, se implementan acciones correctivas que permi-

ten mitigar la posibilidad de futuras ocurrencias. Asimismo, se evalúa la necesidad de fortalecer o modificar los controles existentes para prevenir y reducir los riesgos.

En el ámbito de la Gestión de Continuidad de Negocio, de acuerdo con lo manejado por la Oficial de Continuidad del Negocio, durante el año 2023 se llevaron a cabo importantes actualizaciones, en lo concerniente con el Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés) y pruebas integrales de continuidad en colaboración con el área de infraestructura de TI, en donde se involucraron los aplicativos core de la entidad, sus proveedores y los usuarios principales de los mismos.

Así mismo, dentro de las consideraciones de riesgos adicionales para gestionar por parte del Banco en el marco del cumplimiento del SIAR, se analizó que el riesgo país, riesgo de contraparte, riesgo de seguros y riesgo de garantías no son aplicables a Ban100 dado su modelo de negocio.

6.3 Actividades de control

En este componente del Sistema de Control Interno el Banco ha actualizado durante el año 2023 la definición de políticas, procedimientos, manuales, así como la identificación de riesgos y controles desde los diferentes procesos operativos, de apoyo y estratégicos del banco, los cuales son documentados tanto en la intranet como en la herramienta de gestión de riesgo operacional que administra la Vicepresidencia de Riesgos; con lo cual, al corte del 31 de diciembre de 2023 se reportó que el banco ha identificado 612 riesgos, 72 procesos principales y 1.293 controles, con un perfil de riesgo residual entre medio y bajo.

Adicionalmente, el banco cuenta con una estructura de control interno, basado en las tres líneas de gestión, soportada en el liderazgo desde la Junta Directiva, Presidencia, vicepresidencias y respaldado con las revisiones de alto nivel de varios comités y grupos de apoyo que sirven de ayuda en su proceso de análisis y monitoreo de

los riesgos, operaciones, estrategias y metas que busca alcanzar.

A continuación, se relacionan los principales comités y grupos de apoyo, que operaron dentro del año 2023 apoyando la gestión de la Junta Directiva y la alta gerencia del Banco:

Comités de apoyo a la Junta Directiva:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Gobierno Corporativo

Grupos de apoyo a la Presidencia

- Comité ALCO
- Comité de Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC
- Grupo de gestión de operaciones
- Grupo de gestión tecnológica

A continuación, se relaciona la actividad de los tres Comités de apoyo a la Junta Directiva, resaltando que los grupos de apoyo a la Presidencia se han reunido según la necesidad y las definiciones internas de cada uno de ellos.

6.3.1 Comité de Auditoría

En lo pertinente al Comité de Auditoría, se encuentra conformado por tres miembros de la Junta Directiva, de los cuales dos tienen la calidad de independientes y es presidido por uno de ellos. Cada miembro del Comité cuenta con la experiencia, conocimiento y formación académica que les permite el cumplimiento de las funciones que corresponden al mismo, a continuación, los miembros durante 2023:

Así mismo, en todas las sesiones del Comité durante el ejercicio que nos atañe, se contó como

| Nombre del miembro | Calidad del miembro |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Darío Fernando Gutiérrez | Independiente – Presidente del Comité |
| Édgar Elías Muñoz | Independiente |
| Alberto Hernández | Representante patrimonial |

invitados con la presencia del Presidente del Banco y el Gerente de Auditoría Interna, siendo este último designado como el Secretario de cada una de las reuniones donde participó. Adicionalmente, en las sesiones fueron invitados de manera regular el Revisor Fiscal, así como a los vicepresidentes y funcionarios que se consideró necesario, de acuerdo con los temas que se tratarían en cada reunión.

Durante el ejercicio del año 2023, el Comité de Auditoría ejerció las funciones y las actividades a las que hacen referencia las normas legales que regulan la materia y su reglamento. Estas funciones y la verificación de su cumplimiento fueron tenidas en cuenta al elaborar las agendas de las reuniones para el año 2023 y se constituyeron actas de cada sesión del comité.

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.

6.3.2 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 Junta Directiva se apoya en el Comité de Riesgos, el cual sesiona mensualmente. Durante la vigencia 2023, se realizaron doce (12) sesiones, cuyo objetivo principal, en el marco del SIAR, fue el de revisar, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de crédito (GRC), de mercado (GRM), de liqui-



dez (GRL) y operacional (GRO), así como asuntos de seguridad de la información y ciberseguridad; para lo cual se presentaron posteriormente las principales disposiciones y solicitudes de aprobación a la Junta Directiva, así como decisiones de gestión para la administración del banco.

6.3.3 Comité de Gobierno Corporativo

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, el comité sesiona anualmente y en la reunión de diciembre de 2023, trató asuntos como modificación al Código de Gobierno Corporativo, atención de requerimientos realizados por parte de la SFC en asuntos relacionados con la implementación de medidas para el buen manejo del gobierno corporativo de la entidad frente a la composición de la Junta Directiva, cualidades éticas, conocimiento, experiencia y competencia, balance y diversidad, establecimiento del Comité de Nominaciones, planes de sucesión, suministro de información de riesgos a los miembros de Junta Directiva, actualización de la política de remuneración de los miembros de Junta Directiva definida por la Asamblea de Accionistas, transformación tecnológica y transición a la banca digital, entre otros temas.

Como conclusión de la gestión adelantada en la vigencia 2023, se destaca la reforma integral al Código de Gobierno Corporativo y la adopción e implementación de otras mejores prácticas de Gobierno contenidas sugeridas como prácticas de Gobierno Corporativo – Código País de la SFC.

6.3.4 Actividades de control TI

En relación con los controles generales que rigen las aplicaciones de sistemas y que contribuyen a asegurar su continuidad y operación adecuada, el Banco cuenta con la Vicepresidencia de Tecnología. Esta área está encargada de planificar, desarrollar, controlar y gestionar los requerimientos asociados a soluciones informáticas y tecnológicas, de acuerdo con las necesidades de la operación del negocio y los proyectos del banco.

La Vicepresidencia de Tecnología se ocupa de la administración de la infraestructura tecnológica, la gestión del desarrollo y mantenimiento de los productos de software del negocio, el aseguramiento de la información con el apoyo de la Dirección de Seguridad Bancaria y el Oficial de Seguridad de la Información (CISO). Todo esto se realiza bajo lineamientos de arquitectura y con procesos de aseguramiento acordes a la calidad del *software*

requerido. Para llevar a cabo estas funciones, se ha establecido una estructura organizativa dentro de la Vicepresidencia que incluye la Dirección de Soporte, la Dirección de Infraestructura, la Dirección de Proyectos, la Dirección de Arquitectura, la Dirección de Desarrollo, la Jefatura de Seguridad Informática y la Jefatura de Calidad.

Además, el banco implementa controles de aplicación enfocados en el acceso a través de autenticación de usuarios, roles y perfiles. Estos controles son administrados por la Jefatura de Seguridad Informática, siguiendo las definiciones de seguridad de la información establecidas desde la Vicepresidencia de Riesgos. Asimismo, los líderes de las áreas usuarias otorgan la actualización de certificación de usuarios regularmente para garantizar la correcta aplicación de las restricciones pertinentes.

A nivel de controles de seguridad física a centros de procesamientos de datos, el banco tiene tercerizado el servicio de Data center 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, ani-

llos de seguridad para ingreso a las instalaciones y solo el personal autorizado y con previa solicitud puede ingresar a estos centros de procesamiento.

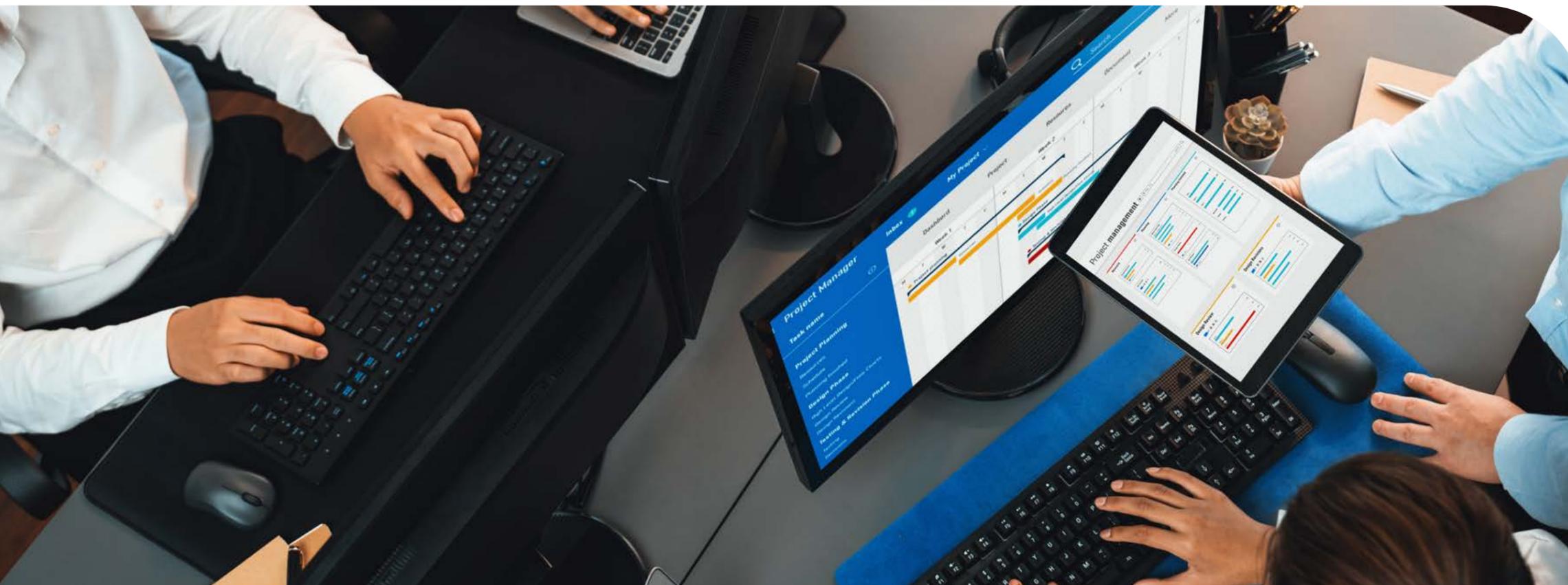
Adicionalmente, la Vicepresidencia de Tecnología ha adelantado visitas a los principales proveedores críticos de tecnología, con el objetivo de evaluar su desempeño, entender cómo realiza la operación de los servicios contratados por Ban100 y ajustar, en caso de ser necesario, los acuerdos a nivel de servicios, así como adelantar pruebas de continuidad en conjunto con los proveedores de los aplicativos *core* del negocio del banco.

6.3.5 Seguridad física del banco

Dentro de la gestión de seguridad, la Dirección de Seguridad Bancaria en conjunto con otras dependencias del banco han adelantado tareas enfocadas en mantener y fortalecer los esquemas del Banco respecto de esta área, así como la actualización de manuales, políticas y procedimientos. Algunas de las tareas realizadas durante el año 2023 tuvieron que ver con ejecución de monitoreo transaccional a productos y canales a través de reglas de experto, soporte a procesos de validación de identidad en la originación de productos, investigaciones a posibles fraudes, atención PQR's, control y monitoreo a los CCTV y manejo de la línea ética del Banco en conjunto con la Gerencia de Gestión del Talento.

6.3.6 Seguridad de la información y ciberseguridad

La Dirección de Seguridad Bancaria en conjunto con el Oficial de Seguridad de la Información (CISO), adelantan tareas en busca de ajustar y fortalecer el esquema de prevención y seguridad de la información, así como de ciberseguridad en el marco del SCI, la normatividad pertinente y las buenas prácticas del sector. Entre las actividades realizadas durante el año 2023 en esta área, se resaltan implementación de controles técnicos relacionados con múltiple factor de autenticación en VPN y conexiones externas, marca de agua digital para los usuarios del Banco, cifrado de discos en equipos portátiles, detección y respuestas extendidas, "NC – Network Access Control", pruebas de



“Ethical Hacking”, relacionamiento con entidades gremiales para obtener información frente a las estrategias, evaluaciones y planes a desarrollar, evaluaciones de normatividad, implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información alineado con la norma ISO/IEC 27001 y un Sistema de Gestión de Ciberseguridad conforme al estándar ISO/IEC 27032, actualizaciones y parches de Software, autenticación multifactorial (AMF), cifrado de datos, protección contra *Ransomware*, concientización y entrenamiento del personal, control de accesos y privilegios, seguridad en la nube, auditorías y monitoreo continuo a través del SOC (*Security Operation Center*) que revisa la infraestructura del Banco, entre otras tareas desarrolladas por ésta área.

6.4 Información y comunicación

6.4.1 Información

El banco cuenta con un área responsable del gobierno de seguridad de la información liderada por un oficial (CISO), la cual mensualmente, presenta al Comité de Riesgos y cuando sea requerido a la 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.

En lo referente a las políticas de almacenamiento de la información y sus copias de seguridad, las mismas se han definido de acuerdo con la criticidad de cada activo de información; así como la ejecución de las pruebas de restauración que se realizan al respecto.

Por otra parte, dentro de la estructura del banco se cuenta con la Dirección del DataWareHouse, que hace parte del proceso de Gestión de Gobierno de Datos, con el fin de emitir información diaria relacionada con cierres de cartera, recaudos, originación, clientes y campañas comerciales, por mencionar solo algunas de las áreas. Estos datos son utilizados por las áreas del banco para consolidar reportes internos y generar información que apoye

los diferentes procesos internos y la toma de decisiones de la Entidad.

6.4.2 Comunicación

En el año 2023, la Gerencia de Comunicaciones y Mercadeo gestionó el proceso de comunicación interna con sus colaboradores, a través de varias direcciones de correo electrónico definidas para tal fin, así como la información disponible en la intranet corporativa; inducción corporativa; reuniones virtuales de Presidencia con los colaboradores del banco denominada “Conectados con nuestro Presidente”; entre otros canales. En el banco, la comunicación interna es utilizada para dar a conocer a sus empleados aspectos como: información institucional general, cifras de negocio, políticas, asuntos normativos, visión estratégica, principalmente. Así mismo, los espacios y canales de comunicación interna permitieron fortalecer la cultura del banco, promoviendo el cumplimiento de los propósitos corporativos y de las metas planteadas.

En este mismo año, se trabajó en actualizar la política integral de comunicaciones para incluir aspectos relacionados con la implementación del modelo actualizado del Sistema de Control Interno (SCI) la cual fue aprobada en su versión inicial por la Junta Directiva del banco en el mes de noviembre de 2023 y sus actualizaciones aprobadas en la sesión de Junta Directiva del mes de febrero de 2024. En dicha actualización se incluyeron temas tales como gestión de comunicación de control interno, comunicación externa y relacionamiento con medios, gestión de pautas, eventos y activación de marca, medios digitales y redes sociales, definición de grupos de interés y la información que les será comunicada; entre otros asuntos relevantes.

En resumen, la política de comunicación ayuda a cumplir razonablemente con una gestión efectiva y responsable de la información relacionada con el control interno y la estrategia de la entidad, adaptándose a las necesidades específicas de cada audiencia y contexto.

6.5 Monitoreo y evaluaciones independientes

6.5.1 Gerencia de auditoría interna y comité de auditoría

Las actividades desarrolladas por la Gerencia de Auditoría Interna, como tercera línea, se adelantaron en cumplimiento del Plan de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, así como las responsabilidades definidas en el estatuto del área; las cuales fueron ejecutadas de manera independiente y objetiva con el fin de evaluar el estado del SCI en cada una de ellas, validando el grado de implementación por componente en los procesos definidos.

Las actividades ejecutadas por parte del área de Auditoría Interna consideraron la aplicación de un enfoque de trabajo estructurado e integral basado en riesgos, apalancado en una metodología

que incluye la evaluación de los elementos de control definidos en la Circular Básica Jurídica (actualizado por la Circular 008 de 2023), parte I, título I, Capítulo IV – Sistemas de Control Interno y demás lineamientos definidos en la demás normatividad de la Superintendencia Financiera, así como las disposiciones establecidas en el Estatuto de Auditoría Interna. En línea con lo anterior, 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 los Comités de Apoyo y/o la Junta Directiva.

Por otra parte, el banco ha venido actualizando reglamentos, políticas, manuales de procesos y procedimientos, controles y definiciones en cumplimiento de las disposiciones vigentes dentro de la Circular Externa 008 en relación con el Sistema de Control Interno (SCI); generando así un proceso de mejora continua y en el que la Gerencia de Auditoría Interna ha participado activamente. En relación con el seguimiento a las





recomendaciones generadas por la tercera línea, la administración ha avanzado en el proceso de atención y respuesta a los hallazgos provenientes de los informes de la Gerencia de Auditoría Interna, lo que permitió cerrar trescientos cinco (305) hallazgos durante el año 2023 y se finalizó con ciento treinta y nueve (139) hallazgos de los cuales el 53% estaba dentro de los tiempos definidos por las áreas responsables. Es por ello, que para el último trimestre de 2023 el resultado del indicador histórico acumulado de cierre de hallazgos llegó al nivel del 84%.

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.

Se realizaron diez (10) sesiones del Comité de Auditoría entre febrero de 2023 y enero de 2024, en donde se analizaron e impartieron directrices relacionadas entre otros temas, con requerimientos remitidos por la SFC en el año 2023 particularmente en los que la auditoría interna ha sido vinculado de forma directa o se solicita que realice algún alcance de su trabajo, proceso de implementación de la actualización realizada al Sistema de Control Interno (SCI) definida a partir de la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC, evaluación de implementación al Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), seguimiento a los hallazgos de auditoría producto de los informes generados por el Revisor Fiscal y la Gerencia de Auditoría interna, aprobación y seguimiento al presupuesto, recursos, equipo de trabajo, plan de auditoría y plan de capacitación de la Gerencia de Auditoría Interna, informes presentados por el Gerente de Auditoría Interna sobre evaluación a procesos del Sistema de Control Interno, 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.

8.5.2 Revisor Fiscal

Por otra parte, el Revisor Fiscal y su equipo de trabajo también evalúa el Sistema de Control Interno (SCI) y el cumplimiento normativo, 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. Su informe frente al sistema de control interno, que acom-

paña a los estados financieros del banco, indica un cumplimiento satisfactorio.

En conclusión, en términos generales y de acuerdo con las disposiciones de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y la regulación vigente que le aplica al Banco Ban100 S.A. en especial la expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Sistema de Control Interno (SCI) del banco operó satisfactoriamente durante el año 2023.



07

Informe de la auditoría interna y Comité de Auditoría

7.1 Gerencia de Auditoría Interna

Como se mencionó anteriormente, las actividades desarrolladas por la Gerencia de Auditoría Interna se han alineado a las disposiciones normativas y la regulación local, particularmente el numeral 4.5 del capítulo IV, título I, parte I de la Circular Básica Jurídica respecto al Sistema de Control Interno (SCI), así como el Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) y el estatuto de auditoría interna, en cumplimiento del plan anual de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva.

No obstante, 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 en cada una de las reuniones. Los temas por tratar en cada una de las reuniones se pusieron a consideración y aprobación de los miembros del comité al inicio de cada sesión con el ánimo de llevar a cabo reuniones efectivas.

Las modificaciones efectuadas al plan de auditoría tuvieron como objetivo atender áreas que en el transcurso del año se observaron como de mayor riesgo o urgencia, otras áreas que tomaron mayor tiempo de ejecución frente a lo presupuestado o que ameritaron un mayor grado de profundidad frente a las validaciones inicialmente definidas, cumplimiento de las solicitudes realizadas por

parte de la SFC directamente al banco así como seguimientos a la solución de hallazgos de manera permanente tanto de auditorías del año en curso como de informes provenientes de años pasados, acompañamientos en operaciones y procesos concretos del banco por solicitud de la administración de la entidad, entre otros aspectos que hicieron que las auditorías inicialmente definidas fueran diferentes a las que se atendieron finalmente; no obstante, se mantuvo siempre ocupada la capacidad instalada de la Gerencia de Auditoría interna y nos permitió al cierre del año 2023 alcanzar un 88% de cumplimiento.

De las auditorías efectuadas por parte de la Gerencia de Auditoría Interna, se emitieron veintidós (22) informes 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 en áreas tales como el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, validación de pruebas de resistencia, implementación del marco general del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), licenciamientos de *software* y derechos de autor, seguimiento al plan de continuidad de negocio, gestión de riesgo de liquidez y de crédito, *back office* de tesorería, desarrollo de la app móvil para los clientes, originación de libranza a través de canales telefónicos,

visitas a proveedores críticos de tecnología; entre otros asuntos, que aunque no generaron informe fueron revisados durante el año.

Producto del seguimiento constante a los planes de acción comprometidos por los líderes de los procesos frente a recomendaciones de períodos pasados y el período en curso, se logró una evolución significativa en el cumplimiento. Durante el año 2023, se cerraron un total de 305 hallazgos y se identificaron 296 observaciones nuevas. Al finalizar el año, quedaron pendientes 139 hallazgos, de estos, 73 se encuentran “en tiempo” según los planes de acción definidos por la administración del Banco, lo que representa el 53% del total.

Adicionalmente, en relación con el Sistema de Control Interno (SCI), se ha adelantado por parte de la Administración del Banco con el acompañamiento de la Gerencia de Auditoría Interna la revisión para el alineamiento a las nuevas disposiciones incluidas dentro de la Circular Externa 008 de 2023, que actualizó el capítulo IV, título I, parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. A la fecha del presente informe, se han realizado avances importantes y el Banco continúa en el proceso de modernización de políticas, manuales, reglamentos y definiciones según lo requerido en la mencionada norma y que se podrá implementar de forma completa durante el primer semestre de 2024.

Así mismo, durante la ejecución de las pruebas de auditoría desarrolladas durante el año 2023, 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, excepto por el acceso a las actas de Junta Directiva por ser de índole confidencial. No obstante, y debido a las limitaciones inherentes a cualquier Sistema de Control Interno (SCI), pueden ocurrir inexactitudes debidas a errores o fraudes y no ser detectadas. Adicionalmente, las proyecciones a períodos futuros de cualquier evaluación del Sistema de Control Interno están sujetas a los límites de riesgo que tome la Administración, el apetito de riesgo que se haya definido para cada estimación, a los cambios en las condiciones del Sistema de Control Interno (SCI),

o que el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos se deteriore.

En general, durante el año 2023 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, reportó oportunamente los asuntos de interés al Comité de Auditoría y la Junta Directiva, atendió las indicaciones señaladas por el Comité y cumplió con los requerimientos de información solicitados por la SFC de forma oportuna.

7.2 Comité de Auditoría

Durante el año 2023, 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 diez (10) reuniones realizadas entre febrero de 2023 y enero de 2024.

En línea con lo anterior, el Comité de Auditoría, dentro de su rol de supervisor del Sistema de Control Interno (SCI) del banco, así como del desempeño de la auditoría interna y el Revisor Fiscal, realizó entre otras, las siguientes actividades durante el año 2023:

- **Aprobación y seguimiento al cumplimiento del presupuesto, equipo de trabajo, plan de capacitación y plan anual de auditoría interna del banco.**
- **Seguimiento a Estados Financieros con corte a diciembre de 2023 vs. 2022.**
- **Seguimiento a los hallazgos e informes presentados por el Revisor Fiscal y el Gerente de Auditoría Interna, así como del estatus de los planes de acción definidos por parte de la administración del banco frente a dichos hallazgos u oportunidades de mejora.**





- **Seguimiento y acompañamiento al proceso de implementación del nuevo modelo de Sistema de control interno, el cual fue actualizado en el capítulo IV, título I, parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC.**
 - **Actualización de la metodología de Auditoría Interna, Estatuto de Auditoría Interna y 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 Cumplimiento Normativo del banco.**
 - **Seguimiento a los informes relacionados con la auditoría al Marco General del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) así como la Gestión de Administración de Riesgos específicos presentados por la Gerencia de Auditoría Interna y el Revisor Fiscal**
 - **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 cumplimiento del Sistema de Control Interno del banco.**
 - **Revisión y seguimiento a los indicadores de Gestión de la Gerencia de Auditoría Interna, alineados con el Balanced Scorecard (BSC) del banco.**
 - **Revisión y aprobación de las solicitudes que realiza la Gerencia de Auditoría Interna frente a la contratación de asesores externos que le permitieron fortalecer y cumplir el plan anual de auditoría; entre otros.**
- Si bien durante el año 2023 no se identificaron situaciones críticas como resultado de los exáme-

nes de los entes de control, entre ellos la Gerencia de Auditoría Interna y el Revisor 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 4.2 del capítulo IV, título I, parte I de la circular Básica Jurídica (actualizada por la Circular Externa 008 de 2023) de la Superintendencia Financiera de Colombia, que se soporta en diez (10) actas de las sesiones efectuadas durante el año 2023, las cuales fueron debidamente analizadas y aprobadas, además de realizar la labor de seguimiento sobre temas relevantes en forma adecuada.

Se ha adelantado por parte de la administración del banco con el acompañamiento de la Gerencia de Auditoría Interna la revisión para el alineamiento del Sistema de Control Interno (SCI) del banco a las nuevas disposiciones incluidas dentro de la Circular Externa 008 de 2023. A la fecha del presente informe, se han realizado avances importantes y el banco continúa en el proceso de actualización de políticas, manuales, reglamentos y definiciones según lo requerido en la mencionada norma y que se pueda implementar de forma completa durante el año 2024. El alcance de las actividades de la Gerencia de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal se realizó en forma adecuada con las necesidades de evaluación independiente para el banco.

Anexos

Anexo 1. Indicadores sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad

| Nombre del Indicador | Descripción | Metodología de Cálculo - Formula | Periodicidad | Apetito | Tolerancia | Capacidad |
|--|--|--|--------------|---------|--------------|-----------|
| Cumplimiento de Políticas de seguridad | Medir el cumplimiento de los controles por cada política de seguridad | Controles implementados/ Controles definidos | Anual | >85% | 75%-85% | <75% |
| Incidentes de seguridad | Gestionar la cantidad de incidentes de seguridad y ciberseguridad | Incidentes identificados / eventos | Mensual | <5% | 5% -10% | >10% |
| Efectividad remediación Vulnerabilidades | Medir la efectividad de la remediación de vulnerabilidades técnicas de la infraestructura tecnológica | Vulnerabilidades remediadas / vulnerabilidades identificadas | Trimestral | 90% | 70%-90% | <70% |
| Disponibilidad de Canales de servicio | Garantizar la disponibilidad de los canales de servicio de la entidad | Tiempo activo de servicio del canal / tiempo total de servicio | Trimestral | | 99.04%-99,4% | <99,04% |
| Concientización temas seguridad y ciberseguridad | Evaluar el nivel de concientización de los funcionarios del Banco | Efectividad de las evaluaciones a funcionarios | Semestral | 85% | 75%-85% | <75% |
| Ataques Informáticos a la entidad | Evaluar los ataques informáticos recibidos en la entidad que impidieron la prestación de alguno de sus servicios | Ataques que afectaron la disponibilidad/ Total de ataques | Mensual | 2 | 2 - 4 | >4 |

Anexo 2. Índice de contenidos GRI

| Estándar GRI / Indicador Propio | Indicador | Página |
|---|--|--------|
| Contenido General | | |
| GRI 2: Contenidos Generales | 2-1 Detalles organizacionales | 1 - 12 |
| | 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | 1-2 |
| | 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 1-2 |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 14-18 |
| | 2-7 Empleados | 106 |
| | 2-9 Estructura de gobernanza y composición | 34-36 |
| | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno | 36-39 |
| | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | 37-39 |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | 36-39 |
| | 2-15 Conflictos de Interés | 67 |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 31 |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | 18 |
| 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 23 | |

| Estándar GRI / Indicador Propio | Indicador | Página |
|-------------------------------------|---|-----------|
| Temas Materiales | | |
| GRI 3: Temas materiales | 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales | 27 |
| | 3-2 Lista de temas materiales | 28-31 |
| | 3-3 Gestión de los temas materiales | 31-35 |
| Desempeño Económico | | |
| GRI 201: Desempeño económico | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 81 |
| Materiales | | |
| GRI 301: Materiales | 301-2 Insumos reciclados utilizados | 135 - 137 |
| Energía | | |
| GRI 302: Energía | 302-1 Consumo de energía dentro de la organización | 136 |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 136 |
| Agua y Efluentes | | |
| GRI 302: Energía | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | 137 |
| | 303-5 Consumo de agua | 137 |

| Estándar GRI / Indicador Propio | Indicador | Página |
|---|---|---------------|
| Empleo | | |
| GRI 401: Empleo | 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal | 106-107 |
| | 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 114 |
| Relaciones Trabajador- Empresa | | |
| GRI 402: Relaciones trabajador empresa | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | No se reporta |
| Salud y Seguridad en el Trabajo | | |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 111-114 |
| | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 111-114 |
| | 403-3 Servicios de salud en el trabajo | 111-114 |
| | 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 111-114 |
| | 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 113-114 |
| | 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores | 112-113 |
| | 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales | 112 - 113 |

| Estándar GRI / Indicador Propio | Indicador | Página |
|--|---|---------------|
| Formación y Enseñanza | | |
| GRI 404: Formación y enseñanza | 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado | 108 |
| | 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición | 109-110 |
| Diversidad e Igualdad de Oportunidades | | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados | 149-155 |
| | 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres | No se reporta |

Anexo 3. Índice de contenidos SASB

| Estándar SASB | Indicador | Página |
|---------------------------|---------------|---|
| Seguridad de datos | FN-CB-230 a.1 | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados No se reporta |
| | FN-CB-230 a.2 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos 67-73 |

| Estándar SASB | Indicador | Página |
|--|---------------|---|
| Generación de inclusión y- capacidad financieras | FN-CB-240 a.1 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad 122-135 |
| | FN-CB-240 a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados 122-135 |
| | FN-CB-240 a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos 122-135 |
| Factores ambientales y sociales en el análisis de crédito | FN-CB-410 a.1 | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector. 48-53 |
| Factores ambientales y sociales en el análisis de crédito | FN-CB-410 a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito. No se reporta |
| Ética empresarial | FN-CB-510 a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. 60-66 |
| Denuncia de irregularidades | FN-CB-510 a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades. 64-66 |

| Estándar SASB | Indicador | | Página |
|---------------------------------------|---------------|---|---------------|
| Gestión del riesgo sistémico | FN-CB-550 a.1 | Puntaje Global Systemically mportant Bank (G-SIB), por categoría. | No aplica |
| | FN-CB-550 a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales. | No aplica |
| Prácticas de venta responsable | FN-CB-270 a.1 | Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos | No se reporta |
| | FN-CB-270 a.2 | Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660. | No se reporta |
| | FN-CB-270 a.3 | (1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660 | No se reporta |
| | FN-CB-270 a.4 | ((1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB. | No se reporta |
| | FN-CB-270 a.5 | Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos. | No se reporta |

Ban100

Informe integrado de
gestión y sostenibilidad

2023