

# **EL MUNDO ES NUESTRA CASA**

**Hagámosla más próspera, incluyente y verde.**

**Banco Davivienda S.A.  
Informe de la Junta Directiva y el Presidente  
a la Asamblea General de Accionistas 2023**

**Informe Periódico de Fin de Ejercicio**

Banco Davivienda S.A.  
Avenida Calle 26 No. 68C-61, Bogotá, Colombia  
*[www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)*

## **C. CONTENIDO**

- C.1. Acerca de este Informe**
- C.2. Nuestro Propósito Superior**
- C.3. Modelo de gestión**

## **P. MENSAJE DEL PRESIDENTE**

- P.1. Mensaje**
- P.2. Premios y reconocimientos**

## **1. NUESTRA ESTRATEGIA**

- 1.1. Propósito superior Grupo Bolívar**
  - 1.1.1. Objetivos estratégicos corporativos
  - 1.1.2. Focos estratégicos
  - 1.1.3. Nuestra estrategia es sostenible
- 1.2. Diálogo con nuestros grupos de interés**

## **2. GESTIÓN SOSTENIBLE**

- 2.1. Materialidad**
  - 2.1.1. Temas materiales Banco Davivienda 2023
  - 2.1.2. Proceso de la doble materialidad
- 2.2. Indicadores de Temas Relacionados con la Sostenibilidad bajo el Estándar SASB Banco Comercial**
- 2.3. Indicadores Ambientales y Climáticos bajo las recomendaciones De TCFD**
- 2.4. Información sobre las Subordinadas: Fiduciaria Davivienda S.A.**
  - 2.4.1. Materialidad
  - 2.4.2. Indicadores SASB
  - 2.4.3. Alineación por parte de Fiduciaria a las recomendaciones de TCFD
- 2.5. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

## **3. PROSPERIDAD**

- 3.1. Principales cifras 2023**
- 3.2. Innovación**
- 3.3. Transformación digital**
- 3.4. Banco Davivienda Colombia**
  - 3.4.1. Banca Personas
  - 3.4.2. DaviPlata
  - 3.4.3. Banca Empresas
- 3.5. Banca Patrimonial**
- 3.6. Banca Internacional**
- 3.7. Corporación Financiera Davivienda**

## **4. CONFIANZA**

- 4.1. Gestión integral de riesgos**
- 4.2. Gobierno Corporativo y estructura**
- 4.3. Tecnología**

## **5. SERVICIO**

### **5.1. Estrategia**

- 5.1.1. Atención de nuestros clientes
- 5.1.2. Defensor del Consumidor Financiero
- 5.1.3. Gestión y protección al consumidor

### **5.2. Gestión de nuestra cadena de valor**

- 5.2.1. Programa de Desarrollo de Proveedores
- 5.2.2. Compras Sostenibles

## **6. BIENESTAR**

### **6.1. Talento humano**

- 6.1.1. Cifras de nuestra gente
- 6.1.2. Modelo de transparencia
- 6.1.3. Política y programas de diversidad e inclusión y equidad de género
- 6.1.4. Programas de apoyo para nuestra gente
- 6.1.5. Programas de Fidelización del talento
- 6.1.6. Programas de formación
- 6.1.7. Programas de desarrollo
- 6.1.8. Centro de Liderazgo

### **6.2. Seguridad y salud en el trabajo**

### **6.3. Comité de Talento Humano**

### **6.4 Derechos Humanos**

## **7. INCLUSIÓN**

### **7.1. Financiamiento social**

### **7.2 Nuestro compromiso con la financiación de proyectos en beneficio de las mujeres**

### **7.3. Inclusión financiera**

- 7.3.1. Productos y servicios de inclusión financiera
- 7.3.2. Servicios no financieros que promueven la inclusión y acceso financiero
- 7.3.3. Nuestra apuesta por el acceso financiero

### **7.4. Infraestructura sostenible**

- 7.4.1 Infraestructura social

### **7.5. Educación financiera**

### **7.6. Ciudadanía corporativa**

- 7.6.1. Cultivarte familia
- 7.6.2. Donaciones
- 7.6.3. Voluntariado

## **8. CAPITAL NATURAL**

### **8.1. Financiamiento verde**

- 8.1.1. Cartera verde
- 8.1.2. Alineación taxonomía verde
- 8.1.3. Bono verde

### **8.2. Gestión del cambio climático**

### **8.3. Estrategia ecoeficiencia**

- 8.3.1. Emisiones de nuestra operación
- 8.3.2. Ecoeficiencia operacional

8.3.3. Enfoque en economía circular

8.3.4. Abastecimiento sostenible

#### **8.4. Biodiversidad y resultados positivos para la naturaleza**

### **9. CAPITAL ECONÓMICO**

#### **9.1. Entorno macroeconómico y sistema financiero**

9.1.1. Entorno macroeconómico y sistema financiero Colombia

9.1.1.1. Producto interno bruto

9.1.1.2. Inflación

9.1.1.3. Política monetaria y tasa de interés

9.1.1.4. Política fiscal

9.1.1.5. Tasa de cambio

9.1.1.6. Comercio exterior

9.1.1.7. Sector financiero

9.1.2. Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica

9.1.2.1. Costa Rica

9.1.2.2. El Salvador

9.1.2.3. Honduras

9.1.2.4. Panamá

#### **9.2. Resultados financieros**

9.2.1. Informe financiero consolidado

9.2.1.1. Análisis y estructura del activo

9.2.1.2. Análisis y estructura del pasivo

9.2.1.3. Análisis y estructura del patrimonio

9.2.1.4. Situación de liquidez

9.2.1.5. Estado de resultados

9.2.2. Resultados de la operación por segmentos y perspectivas

9.2.2.1. Personas

9.2.2.2. Empresas

9.2.2.3. Información financiera diferenciada GAP

9.2.2.4. Internacional

9.2.3. Informe financiero individual

9.2.3.1. Análisis y estructura del Activo

9.2.3.2. Análisis y estructura del Pasivo

9.2.3.3. Análisis y estructura del Patrimonio

9.2.3.4. Situación de liquidez

9.2.3.5. Estado de resultados

9.2.4. Estado financiero social

#### **9.3. Emisiones vigentes y su desempeño**

9.3.1. Emisiones de valores vigentes

9.3.1.1. Mercado de renta variable

9.3.1.2. Mercado de renta fija

9.3.2. Desempeño bursátil

9.3.2.1. Comportamiento de la acción

9.3.2.2. Comportamiento de los bonos

### 9.3.2.3. Comportamiento CDT

## **10. GLOSARIO**

### **A. ANEXOS**

**Anexo 1.** Informe TCFD Davivienda 2023

**Anexo 2.** Tabla GRI y ODS

**Anexo 3.** Memorando de revisión independiente

**Anexo 4.** Otros aspectos

**Anexo 5.** Estados financieros consolidados y separados

**Anexo 6.** Certificación y responsabilidad de la información financiera

**Anexo 7.** Certificaciones sobre los controles y procedimientos utilizados para el reporte al RNVE

## C.1. ACERCA DE ESTE INFORME

---

La sostenibilidad es un pilar determinante de nuestra estrategia. En Davivienda actuamos en concordancia y aportamos al cumplimiento de la Agenda Mundial 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los compromisos del Acuerdo de París y los Diez Principios del Pacto Global. En 2023 y por décimo año consecutivo, hemos sido incluidos en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI) para el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) Pacific Alliance, y por séptimo año en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global 2023, publicación de referencia global que evalúa y reconoce el desempeño responsable y transparente de las compañías en las dimensiones ambiental, social y económica, y de gobierno (ASG).

Este informe compila los principales resultados de la gestión de nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023. En este, Davivienda da cumplimiento a las instrucciones impartidas a través del Decreto 151 de 2021 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia que lo reglamentan.

Su elaboración se realizó con base en las mejores prácticas de reporte a nivel internacional. En primer lugar, la aplicación de los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que guía la presentación de los resultados de nuestra gestión sostenible desde cada uno de los temas materiales identificados y priorizados en el proceso de doble materialidad (materialidad de impacto y materialidad financiera), que contó con la participación de grupos de interés internos y externos. En segundo lugar, la incorporación del reporte de los indicadores del estándar SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para bancos comerciales. En cumplimiento de los principios de transparencia, esta información fue verificada por un tercero independiente que validó la correcta integración y presentación de los contenidos de acuerdo con dichos estándares.

De igual forma, nos hemos vinculado voluntariamente a los marcos de reporte para la correcta divulgación de la gestión de asuntos de Gobierno Corporativo, ambientales y sociales, como el Protocolo Verde, el Proyecto de Divulgación de Huella de Carbono (CDP), los Principios de Inversión Responsables (PRI), el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD) y la más reciente adhesión, los Principios de Banca Responsable (PRB) y a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

Es así como este informe ha sido estructurado en torno a los temas materiales declarados por la organización, de modo que en cada uno de ellos se presentan los principales resultados del negocio al integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión.

En especial, queremos destacar que, más allá de tener una estrategia sostenible, **nuestra estrategia, gestión y visión del negocio son sostenibles.**

Además del mensaje de nuestro Presidente, incluimos una descripción de cómo definimos nuestros temas materiales y nuestro compromiso con los ODS. Esto nos permite tener un entendimiento integral de cómo, alineados con los temas materiales del Grupo Bolívar, generamos prosperidad, confianza, servicio y bienestar, y promovemos la inclusión y el

desarrollo de capital natural y económico a través de nuestro modelo de negocio.

Por último, este documento incluye el análisis de nuestros resultados financieros, así como una serie de capítulos y anexos que complementan la información y hacen parte integral del informe, como los Estados Financieros Individuales y Consolidados, y nuestro tercer reporte TCFD.

## **C.2. NUESTRO PROPÓSITO SUPERIOR**

### ***Enriquecer la vida con integridad***

Hacemos realidad el Propósito Superior que compartimos como Grupo Empresarial, con una cultura y un modelo de gestión que buscan generar valor para nuestros grupos de interés y para la organización.

#### **Cultura organizacional**

##### ***Una cultura que une a todas las compañías del Grupo Bolívar***

Nuestra cultura nos permite apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

#### **Nuestra misión**

Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

#### **Nuestros Principios y Valores**

Compartimos y promovemos los Principios y Valores establecidos por el Grupo Bolívar. Nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional: respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor.

## **C.3. NUESTRO MODELO DE GESTIÓN**

### ***Buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables para nuestros clientes.***

Para lograrlo, contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.



## **P. MENSAJE DEL PRESIDENTE**

### **P.1. MENSAJE** *(Pendiente)*

---



## P.2. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En 2023 Davivienda obtuvo importantes logros en diferentes frentes que fueron reconocidos por entidades, instituciones y gremios de Colombia y el mundo. Más allá de los premios y galardones recibidos, nos sentimos orgullosos, motivados y comprometidos a **seguir avanzando hacia un mundo más próspero, incluyente y verde.**

### The Innovators 2023



Global Finance nos reconoció como “El banco más innovador de América Latina” en The Innovators 2023, gracias a nuestras iniciativas, productos y servicios para el beneficio de las personas y el entorno.

### Premios a los Innovadores Financieros en las Américas



FINTECH AMERICAS

Los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas, otorgados por Fintech Américas, que reconocen a los bancos y actores financieros más innovadores del continente, nos otorgaron el premio Platino, máximo premio país, en la categoría de ciberseguridad, gracias a nuestros avances y el fortalecimiento de nuestras capacidades de protección y detección de amenazas, y nuestra respuesta a incidentes.

### Euromoney Excellence Awards 2023



Fuimos reconocidos como el Mejor Banco Digital de América Latina, gracias al crecimiento y al impacto generado principalmente con DaviPlata, y como el Mejor Banco ESG para Colombia.

### World Economic Magazine Awards



La Casita Roja fue reconocida en los World Economic Magazine Awards 2023, premios liderados por una de las publicaciones más importantes del sector económico y financiero de los Estados Unidos. Gracias a nuestro compromiso ambiental, recibimos el premio en la categoría “Mejor Banco en Financiamiento Sostenible Colombia 2023” y, gracias a iniciativas como DaviPlata, fuimos catalogados como “Mejor Banco para la Inclusión Financiera Colombia 2023” y “Mejor Banco Digital Colombia 2023”.

### **Global Banking & Finance Awards 2023**



DaviPlata fue galardonada como la mejor billetera digital Colombia 2023 en los Global Banking & Finance Awards 2023, otorgados por la publicación internacional The European Magazine del grupo Thomson Reuters. Este reconocimiento, que valora entidades relacionadas con el sector financiero y comercial de más de 80 países, es el resultado del crecimiento y consolidación que DaviPlata ha tenido en el país.

### **Focus Economics 2023**



Los premios FocusEconomics Analyst Forecast Awards reconocen a los pronosticadores más precisos para los principales indicadores macroeconómicos en 100 países y 21 precios de materias primas. El equipo de la Dirección de Estudios Económicos de Davivienda obtuvo los siguientes reconocimientos: Primer Puesto en Pronósticos tasa de interés,

Segundo Puesto en Pronósticos de Inflación y Tercer Puesto en Pronósticos Generales y Pronósticos de Tasa de Cambio.

### **Gallup Exceptional Workplace Award**



**GALLUP EXCEPTIONAL  
WORKPLACE AWARD**

2023

Fuimos la única empresa en Latinoamérica en recibir el premio “Lugar excepcional para trabajar” otorgado por Gallup; recibimos por segunda vez consecutiva el premio Gallup Exceptional Workplace Award, que reconoce las culturas laborales en 96 países, gracias a nuestro compromiso de impulsar el talento y reconocer el valor de nuestros más de 18 mil colaboradores en Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá y Miami.

### **Sustainable Finance Awards**



La revista Global Finance reconoció nuestro compromiso por hacer del mundo una casa más próspera y verde en los Sustainable Finance Awards by Country and Territory 2023 y destacó nuestro liderazgo en Colombia y Costa Rica en materia de finanzas sostenibles.

### **Champions of the Female Economy Awards**



Financial Alliance for Women nos eligió como ganador del premio “Campeón de Innovación Digital 2023” gracias a nuestro compromiso de impulsar y promover el acceso e inclusión financiera de las mujeres en Colombia.

### **Ideas para una Recuperación Verde**



Davivienda Centroamérica (Honduras, El Salvador y Costa Rica) fue reconocida en los premios “Ideas para la Recuperación Verde” (IR Verde) gracias a la iniciativa “Restaurando Manglares y Economías Locales”. La Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) destacó este proyecto con el que se sembraron más de 50 mil plántulas de manglar en 2023 para mejorar el ecosistema y las condiciones de vida de las comunidades aledañas, destacando el compromiso del Banco frente a acciones orientadas a la mitigación y adaptación al cambio climático.

### **Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible**



Fuimos ganadores en la categoría “ODS 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles” por nuestra innovación, gestión, impacto, sostenibilidad en el tiempo y pertinencia. Este reconocimiento tiene como propósito resaltar las acciones que realizan las organizaciones en pro de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Agenda 2030.

### **Empresas INspiradoras 2023**



Recibimos esta distinción gracias al aporte a la inclusión financiera de nuestro modelo de ecosistemas de impacto social en más de 100 plazas de mercado en Colombia. Este reconocimiento se entrega a las organizaciones que generan grandes transformaciones en la sociedad y, en este caso, por nuestro impacto social, los beneficios directos e indirectos para el negocio y el nivel de inclusión de grupos históricamente desatendidos.

### **Reconocimiento Acercando la banca a los colombianos**



Desde el año 2020 nos dimos a la tarea de ampliar y diversificar los medios de pago para los comercios presentes en las plazas de mercado. Esta iniciativa, con la que hemos llegado a 106 plazas, recibió el reconocimiento de Asobancaria “Acercando la banca a los colombianos”, categoría “Financiamos los sueños de la gente”.

### **Reconocimiento United for Wildlife: Buckingham Palace y Mansion House**



Reconocimiento de la Embajada Británica en Colombia, en representación de United for Wildlife, Buckingham Palace y Mansion House, por nuestro compromiso con la “Alianza por la Fauna Silvestre” desde nuestros productos de financiación.

### **Premios IAB MIXX**



Los IAB Mixx Awards resaltan el talento de agencias, centrales de medios, productoras digitales y anunciantes. Obtuvimos 4 premios: 2 de plata, que reconocen nuestra acción digital de realidad virtual y aumentada NFT, y la campaña “Bájese de esa nube y súbbase a esa nave Mobile Experiences”; y 2, también de plata, en “Content & Responsabilidad Social y Servicio Público”, gracias a nuestro programa de educación financiera “Finanzas en Jeans”.

### **Premios Effie Colombia**



Fuimos premiados con el galardón de plata, que reconoce la marca en la industria de servicios financieros por su creatividad de conectar con más de 23,8 millones de personas con la guía Qatar en el pasado campeonato mundial de fútbol.

# 1. NUESTRA ESTRATEGIA

---

## 1.1. PROPÓSITO SUPERIOR GRUPO BOLÍVAR

Nos esforzamos por hacer realidad el Propósito Superior del Grupo Bolívar:

### *Enriquecer la vida con integridad*

Para lograrlo, vivimos en una cultura basada en nuestros Principios y Valores organizacionales:

Respeto  
Equidad  
Honestidad  
Disciplina  
Entusiasmo  
Alegría  
Buen humor

Estos valores nos permiten apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

Formulamos, ejecutamos y desafiamos la estrategia, asegurando su alineación con el modelo de gestión de nuestro Grupo Empresarial.

Construimos una **oferta de valor que permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes**, brindándoles tranquilidad y ayudando a construir su patrimonio por medio de productos, procesos y servicios que les aportan experiencias positivas y generan vínculos emocionales de largo plazo. Para ello, contamos con un equipo humano íntegro, comprometido y siempre dispuesto a aprender.

### 1.1.1. Objetivos estratégicos corporativos

Nuestros objetivos estratégicos son los fines que pretendemos alcanzar y con los que generamos mayor valor a nuestros grupos de interés:

- **Gestión sostenible**  
Logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente, más allá de nuestra operación.
- **Gestión multilatina**  
Actuamos como un solo banco, identificando las mejores prácticas y adaptándonos a cada mercado en los países donde tenemos presencia.
- **Gestión digital**  
Somos una organización digital desde nuestra esencia, somos innovadores, ágiles y flexibles para hacerles la vida más fácil a nuestros clientes.
- **Liderazgo en servicio**

Tenemos vocación de servicio; el centro de nuestro modelo de gestión es el cliente y llegamos a él a través de experiencias sencillas, confiables y amigables.

- **Gestión del talento**

Consolidamos el mejor equipo humano y fortalecemos sus destrezas para alcanzar los resultados que nos proponemos.

- **Gestión del riesgo**

Todos gestionamos el riesgo, nos anticipamos a las nuevas oportunidades y las aprovechamos, haciendo posible el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios.

- **Efectividad y eficiencia**

Cumplimos lo que nos proponemos, innovamos y optimizamos los procesos para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo.

### 1.1.2. Focos estratégicos

Nuestra estrategia está fundamentada en 6 focos:

- **Gestión del portafolio de crédito**

Entendemos proactivamente los cambios que se presentan en el entorno y transformamos nuestras soluciones de crédito para ofrecer productos apropiados a las necesidades de nuestros clientes, a la vez que mantenemos la estructura del portafolio enfocada en conservar una rentabilidad adecuada y sostenible.

- **Mover dinero**

Nos enfocamos en incrementar nuestra participación en el mundo transaccional, poniendo a disposición de nuestros clientes una amplia oferta de productos y servicios.

- **Eficiencia**

Buscamos la eficiencia a través de la continua transformación digital y organizacional del negocio, logrando una mayor productividad comercial y optimización de los procesos para ser una organización cada vez más ágil que genera valor a gran escala.

- **Davivienda es más que un banco**

Vamos más allá de ofrecer productos y servicios financieros; nos conectamos a los ecosistemas en los que nuestros clientes viven para suplir sus necesidades con novedosas soluciones digitales y un alto nivel de servicio, aprovechando nuestro relacionamiento con aliados estratégicos.

- **Servicio y experiencia**

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de clase mundial, brindándoles soluciones a través de experiencias memorables.

- **Centroamérica**

Estamos comprometidos a apoyar y acompañar a las personas, los hogares y las empresas de la región, consolidándonos como una organización multilatinas líder que opera como un único banco.

### 1.1.3. Nuestra estrategia es sostenible

En Davivienda, más que tener una estrategia de sostenibilidad, **nuestra estrategia es sostenible**. Identificamos los asuntos sociales y ambientales que afectan a nuestros grupos de interés y al negocio, y en dónde podemos tener mayor incidencia y capacidad para aportar soluciones.

**Hacemos del mundo nuestra casa** al impulsar acciones innovadoras para que cada día sea más próspera, incluyente y verde:

- **Próspera**  
Ofrecemos soluciones innovadoras para generar progreso y competitividad en nuestro entorno.
- **Incluyente**  
Acompañamos los proyectos de vida de todos para fomentar la diversidad y promover la equidad.
- **Verde**  
Impulsamos iniciativas con visión de futuro para contribuir a la regeneración del planeta.

Alineados con la priorización de nuestros temas materiales, definimos los focos estratégicos del negocio que nos permiten gestionar los riesgos y convertirlos en oportunidades. **Buscamos que todos nuestros equipos trabajen para impulsar acciones innovadoras y mejores oportunidades para todos**, con un portafolio de productos y servicios que entreguen soluciones innovadoras para problemas financieros, sociales y ambientales recurrentes. Así enriquecemos la vida, tanto de las personas como del planeta, gracias a la consolidación de un modelo de negocio sostenible.

**Nuestra gestión sostenible es integral** y está alineada a marcos de referencia nacionales e internacionales, que hemos asumido voluntariamente:

### Agencias de calificación



**S&P Dow Jones Indices:** En los últimos 10 años participamos en la evaluación global de la sostenibilidad empresarial por nuestro compromiso en materias económica, ambiental y social, obteniendo como resultado la inclusión en el listado del Mercado Integrado Latinoamericano (Mila) Pacific Alliance, como una de las mejores entidades de nuestra clase en esta categoría. S&P Global nos reconoció por séptimo año consecutivo en su **Anuario de Sostenibilidad**, por hacer parte del 15% de las empresas del sector con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.



**CDP Disclosure Insight Action:** Por 9 años consecutivos hemos hecho parte de la divulgación del Carbon Disclosure Project (CDP) para medir nuestros factores de sostenibilidad medioambiental y adoptar las mejores prácticas para su gestión.

### Metodologías y marcos de reporte



**Global Reporting Initiative (GRI):** Incorporamos esta metodología de estándares para la gestión en materia de sostenibilidad, para la



planificación, medición y evaluación de nuestros indicadores de desempeño sostenible como una buena práctica para cumplir con estándares internacionales.



**Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD):** Evaluamos, medimos, priorizamos y gestionamos las oportunidades y los riesgos asociados al cambio climático por medio de las recomendaciones de este grupo de trabajo. Además, adoptamos las mejores prácticas que nos permiten minimizar los impactos negativos.



**Sustainability Accounting Standards Board (SASB):** Las normas de SASB permiten a las organizaciones dar información sectorial sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que razonablemente podrían afectar los flujos de tesorería de la entidad, el acceso a la financiación o el coste del capital a corto, medio o largo plazo.



**Principios de Banca Responsable:** Es el marco bancario sostenible más destacado del mundo. A través de estos principios, los bancos toman medidas para alinear su estrategia básica, la toma de decisiones, los préstamos y las inversiones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los acuerdos internacionales, como el Acuerdo de París sobre el cambio climático.



**Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF):** Por medio de este estándar fortalecemos la medición de las emisiones financiadas de nuestro Alcance 3 para evaluar adecuadamente los riesgos de transición asociados al cambio climático, fijar objetivos alineados con el Acuerdo de París y desarrollar estrategias efectivas para descarbonizar la economía.



**Paris Agreement Capital Transition Assessment (Pacta):** Incorporamos la metodología Pacta en el análisis de escenarios de nuestras emisiones financiadas en la cartera corporativa, con el fin de orientar nuestra estrategia hacia un impacto climático más positivo.



**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Encaminamos nuestra estrategia hacia las metas y objetivos de la Agenda 2030, establecidos por la ONU, integrando nuestro aporte a su cumplimiento desde la gestión oportuna de los temas materiales, los riesgos y las oportunidades. Priorizamos 6 objetivos y 17 metas con los que buscamos el desarrollo de las personas, la prosperidad de los países donde tenemos presencia y el bienestar del planeta.





**Unidos por los ODS:** Participamos voluntariamente en la medición del aporte del sector empresarial colombiano al logro de los ODS, mediante esta iniciativa impulsada por Pacto Global Red Colombia y la Fundación Bolívar Davivienda, como parte de nuestro compromiso con la promoción del desarrollo sostenible y la transparencia en el sector financiero.

## Membresías

Somos parte de iniciativas y compromisos globales que nos permiten fortalecer nuestra estrategia y están alineados con nuestros objetivos de negocio. **Nuestro propósito es ser movilizados de proyectos transformadores que generen impacto positivo en la sociedad.**



- **United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI):** Organización que reúne una amplia red de bancos, aseguradoras e inversores que catalizan colectivamente la acción en todo el sistema financiero para lograr economías mundiales más sostenibles.
- **Principios de Inversión Responsable (PRI):** Red internacional de compañías que ponen en práctica 6 principios para promover la inversión responsable como medio para aumentar la rentabilidad y gestionar mejor los riesgos.
- **Net Zero Banking Alliance (NZBA):** Alianza global en la cual los bancos miembros se comprometen a alinear su cartera de créditos y el portafolio de inversiones para tener un balance de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero, a lo sumo en el año 2050, con metas intermedias a 2030, usando guías y estándares basados en ciencia.
- **Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ):** Coalición global de instituciones financieras líderes, comprometidas con acelerar la descarbonización de la economía y con apalancar el financiamiento sostenible.

- **Science Based Targets (SBTi):** Iniciativa global que permite a las empresas e instituciones financieras establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones, en el marco de la ciencia climática más reciente. La iniciativa se centra en acelerar la acción climática corporativa en línea con la reducción de las emisiones globales a la mitad antes de 2030 y lograr emisiones netas cero antes de 2050.
- **Financial Alliance for Women:** Principal asociación de instituciones de servicios financieros que ofrece intercambio de información sobre mejores prácticas, aprendizaje y recursos para atender eficazmente el mercado femenino.
- **United for Wildlife:** Organización que fomenta la colaboración global en el sector privado para detener el tráfico de productos de vida silvestre, a través de dos grupos de trabajo: financiero y de transporte.
- **Basura Cero:** Iniciativa que surge a partir del aumento descontrolado de residuos que se depositan en rellenos sanitarios del mundo, como respuesta a la necesidad de crear una cultura de consumo responsable a través de la implementación de un “sistema de gestión basura cero”, basado en modelos de economía circular y ecología industrial.
- **Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica:** Asociación gremial encargada de representar al sistema financiero costarricense y promover su desarrollo y fortalecimiento.
- **Ahiba:** Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, trabaja para mejorar las condiciones legales y regulatorias del sistema bancario, promoviendo el respeto de la ley, las normas, los estándares internacionales y la libre competencia.
- **Abansa:** Asociación Bancaria Salvadoreña, promueve acciones e ideas que le permitan a la banca actuar eficientemente en beneficio de su desarrollo y del país en general.
- **Asobancaria:** Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, es el gremio más representativo de este sector en el país.
- **Asomicrofinanzas:** Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras, tiene el objetivo de representar a la industria para promover la inclusión financiera y otros servicios afines.
- **Colombia Fintech:** Reúne las empresas *fintech* en Colombia con el propósito de dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que apuntan a 3 frentes: inversión, talento e inclusión financiera digital.
- **Andi:** Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, agremiación sin ánimo de lucro que tiene por objeto difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.
- **Cámara Colombiana de Comercio Electrónico:** Entidad privada sin ánimo de lucro, de orden gremial, que tiene como propósito promover y fortalecer la industria *e-commerce* en Colombia.

- **Pacto Global:** Iniciativa que promueve el compromiso de los sectores privado y público y de la sociedad civil para alinear sus estrategias y operaciones con principios universalmente aceptados en sostenibilidad.
- **Repack:** Plan colectivo para la gestión ambiental de empaques y envases, líder en Colombia, que cumple lo establecido en la Resolución 1407 de 2018 y 1342 de 2020.

## 1.2. DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En 2023 continuamos **fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés**, orientando acciones para responder de forma oportuna a sus necesidades y expectativas. Somos conscientes de que la clave para generar valor a largo plazo con nuestros grupos de interés está en consolidar nuestro relacionamiento sobre la base de nuestros valores: respeto, equidad, disciplina, honestidad, entusiasmo, alegría y buen humor.

### Diálogo con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Propuesta de valor	Mecanismos de relacionamiento	Responsables	Gestión 2023
<b>Accionistas e inversionistas</b>	Trabajamos para responder a la confianza de nuestros accionistas e inversionistas, buscando la rentabilidad y el crecimiento sostenible del negocio con criterios de buen gobierno, ética y transparencia, brindándoles información clara, suficiente y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asamblea General de Accionistas</li> <li>- Entrega de resultados trimestrales y anuales</li> <li>- Sitio web y correo electrónico para inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta Gerencia</li> <li>- Junta Directiva</li> <li>- Oficina de Relación con Inversionistas</li> </ul>	<p>Presentamos la entrega de resultados trimestrales y anuales en español e inglés.</p> <p>Tuvimos 374 interacciones con inversionistas, mediante la participación en 13 eventos y 56 llamadas.</p>
<b>Junta Directiva</b>	Facilitamos la toma de decisiones informada, oportuna y diversa, que permita direccionar la compañía y sus filiales agregando valor a nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de Junta Directiva</li> <li>- Comités de apoyo a la Junta Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente de la Junta Directiva</li> <li>- Miembros de la Junta Directiva</li> </ul>	La Asamblea del 21 de marzo de 2023 aprobó la elección de la Junta Directiva 2023-2025; se eligieron 7 miembros: 5 hombres y 2 mujeres, consolidando una participación femenina del 28,6%.
<b>Colaboradores</b>	Vivimos nuestros valores y brindamos espacios de bienestar y desarrollo, así como un ambiente seguro que propicie la innovación y les permita impactar positivamente la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Workplace</li> <li>- Plataformas de formación</li> <li>- Valoración de desarrollo</li> <li>- Conversaciones uno a uno</li> <li>- Encuesta de compromiso</li> <li>- Línea de Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta Gerencia</li> <li>- Líderes</li> <li>- Equipos técnicos dedicado en talento humano</li> </ul>	El 96% de nuestros colaboradores participaron en la medición de compromiso organizacional, calificándola con 4,37 sobre 5, además de una satisfacción de 4,62. Con esto reafirmamos que hemos consolidado un lugar donde nuestra gente se siente a gusto.
<b>Proveedores</b>	Impulsamos nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y de compras sostenibles, ofreciendo oportunidades de negocio equitativas y de beneficio mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitio web de proveedores y supervisores de contratos</li> <li>- Premios Inspira</li> <li>- Abastecimiento Sostenible</li> <li>- Misión Verde 2030</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicepresidencia Administrativa</li> <li>- Supervisores de contratos</li> <li>- Línea de Transparencia</li> <li>- Vicepresidencia Jurídica</li> </ul>	Tuvimos más de 100 iniciativas inscritas por nuestros proveedores en los Premios Inspira para Colombia, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá.

## Diálogo con nuestros grupos de interés

<b>Clientes</b>	Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios incluyentes, competitivos, accesibles, innovadores y sostenibles, generando confianza y relaciones comerciales en el largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina</li> <li>- Chat</li> <li>- Call center</li> <li>- Correos electrónicos</li> <li>- Mensajes de texto</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Línea de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuerza comercial específica</li> <li>- Call center</li> <li>- Vicepresidencia Personas y Mercadeo (Dir. Servicio)</li> </ul>	Lanzamos nuestra SuperApp que ya ha tenido más de un millón de descargas, promoviendo la autogestión con una oferta digital de más de 100 funcionalidades de servicio y una amplia oferta de colocación de productos móviles. Incrementamos nuestro NPS a 74, subiendo 5 puntos con respecto al año anterior.
<b>Aliados</b>	Realizamos acuerdos justos y claros que nos permiten alcanzar objetivos comunes y generar impactos ambientales, sociales y económicos positivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe anual</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicepresidencia Empresa y Corporativo</li> <li>- Vicepresidencia Personas y Mercadeo</li> </ul>	Estamos fortaleciendo, junto a uno de nuestros más grandes aliados, la IFC, nuestra oferta de productos de crédito con criterios ASG para los clientes de la Banca Corporativa
<b>Gremios y asociaciones</b>	Apoyamos acciones colectivas que impacten positivamente la política pública sectorial y promueven la sostenibilidad, generando valor y aportando a la competitividad y el desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes</li> <li>- Comités y reuniones</li> <li>- Eventos</li> <li>- Foros</li> <li>- Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones Públicas</li> <li>- Dirección de Sostenibilidad, Riesgo Ambiental y Social</li> </ul>	Participamos, a través de Asobancaria, en la revisión y retroalimentación de los <i>proxies</i> para la implementación de la Taxonomía Verde de Colombia (TVC), desarrollados por Climate Bonds Initiative y Ambire Global.
<b>Autoridades</b>	Cumplimos oportunamente nuestras obligaciones y mantenemos informadas a las autoridades acerca de nuestro proceder y nuestro desempeño de manera transparente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes y reportes</li> <li>- Interacción directa con los reguladores y autoridades</li> <li>- Participación a través de los gremios de los que hacemos parte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicepresidencia Jurídica</li> <li>- Líneas específicas</li> </ul>	Contamos con un sistema de aseguramiento para implementar y monitorear el cumplimiento de las disposiciones y normativas que nos impactan.
<b>Comunidades y entorno</b>	Enriquecemos la vida de las personas al facilitar su desarrollo, bienestar y acceso al sistema financiero, gracias a una interacción amigable y cercana en espacios de intercambio genuino. Minimizamos los impactos ambientales negativos de nuestra operación y maximizamos aquellos positivos a través de nuestras actividades de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversiones</li> <li>- Financiación</li> <li>- Operación voluntariado</li> <li>- Programas y productos ambientales</li> <li>- Ecoeficiencia</li> <li>- Riesgo ambiental y social</li> <li>- Programas sociales</li> <li>- Gestión de programas en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda</li> <li>- Ecosistemas sociales y ambientales</li> <li>- DaviPlata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicepresidencia Empresa y Corporativo</li> <li>- Dirección Administrativa</li> <li>- Dirección de Sostenibilidad, Riesgo Social y Ambiental</li> <li>- Fundación Bolívar Davivienda</li> </ul>	Fortalecimos nuestros ecosistemas de impacto social que promueven la inclusión y educación financiera. Así llegamos a diversos segmentos de poblaciones vulnerables para fortalecer sus conocimientos y habilidades sobre el mundo financiero: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 106 plazas de mercado</li> <li>- 13 mil personas de la población zenú</li> <li>- 87 mil vendedores informales</li> <li>- 23 mil artesanos</li> </ul> Adicionalmente, donamos más de 29 mil millones de pesos para desarrollar programas de filantropía estratégica.

## 2. GESTIÓN SOSTENIBLE

---

### *Criterios ambientales y sociales implementados por el emisor*

El presente capítulo está dedicado a la presentación de prácticas, políticas, procesos e indicadores en relación con asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, que toman como referencia las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022, sin perjuicio de los procesos de adecuación internos adelantados por el Banco para alinear los reportes a los estándares de revelación de información incluidos en este reporte.

- Materialidad financiera
- Indicadores SASB
- Reporte TCFD

Tenemos un gran compromiso con la identificación e integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) alineados a los más altos estándares internacionales, buscando que tengan un resultado positivo sobre el desempeño del negocio, la generación de valor a nuestros grupos de interés y su influencia en la toma de decisiones.

### 2.1. MATERIALIDAD

Más allá de contar con una estrategia de sostenibilidad, nuestra estrategia es de negocio sostenible, que nos permite generar valor a nuestros grupos de interés y a la organización en términos de mayores ingresos, menores costos y mitigación de riesgos. En este informe presentamos el resultado de la doble materialidad, así como las prácticas, políticas, procesos e indicadores relacionados con los criterios sociales y ambientales, incluidos los climáticos, de nuestra gestión sostenible.

#### **Nuestros temas materiales**

En 2023, y alineados con la filosofía y los temas materiales definidos para el Grupo Bolívar, realizamos nuestra primera doble materialidad: **materialidad de impacto y materialidad financiera**, por ser una herramienta útil para identificar los temas que son de particular relevancia tanto en su dimensión de impacto (sobre los grupos de interés) como financiera (sobre el negocio).

Soportados en los lineamientos y las orientaciones de la metodología internacional de estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la definición de los temas materiales de impacto de las organizaciones, reconocimos el principio de inclusión de los grupos de interés como requisito para la adecuada gestión de la sostenibilidad:

- **Materialidad de impacto:** Priorización de los temas en los cuales nuestra actividad podría tener un efecto sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos, y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> GRI, 3 Temas materiales 2021.

- **Materialidad financiera:** Priorización de los temas en los cuales la economía, el medio ambiente o los asuntos sociales podrían tener efecto en el desempeño financiero de la empresa.
- **Doble materialidad:** Análisis de doble vía del impacto que generan las empresas en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los derechos humanos, así como el efecto que tienen estos impactos en el desempeño financiero de la empresa.

Al integrar la sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio, la materialidad financiera es de gran relevancia, en la medida que nos permite gestionar posibles riesgos y oportunidades para el negocio y anticiparnos a sus potenciales implicaciones financieras.

### 2.1.1. Temas materiales Banco Davivienda 2023

Presentamos los temas materiales priorizados por el Banco como resultado de este ejercicio de doble materialidad, que representan las prioridades de nuestros grupos de interés y su alcance en la planeación financiera del negocio, en nuestros objetivos estratégicos y en el Propósito Superior del Grupo Bolívar.

#### 2.1.1.1. Dimensión económica y de gobierno corporativo

- **Prosperidad:** Facilitamos el logro de los sueños de las **personas, familias y negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles, que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.
- **Capital económico:** Creamos **valor de largo plazo para nuestros accionistas e inversionistas**, retribuyendo equitativamente su confianza con rendimientos sólidos que maximizan el valor de sus inversiones, en línea con nuestro Propósito Superior, misión y Principios y Valores.
- **Confianza:** Construimos **relaciones de confianza** con nuestros grupos de interés y nos aseguramos de actuar siempre con **ética y transparencia** bajo los más altos estándares de **buen gobierno corporativo**, anticipándonos a los riesgos y gestionándolos, incluyendo los riesgos emergentes, los de información y otros propios de los negocios que operamos.
- **Servicio:** Brindamos experiencias **confiables, amigables y sencillas** a todos nuestros clientes, los acompañamos en el logro de sus proyectos y nos aseguramos de extender este compromiso por el servicio hacia nuestros proveedores, a quienes además acompañamos en la gestión sostenible de sus negocios.

#### 2.1.1.2. Dimensión social

- **Bienestar:** Ofrecemos un entorno de trabajo **seguro, diverso, equitativo e incluyente**, basado en el respeto de los **derechos humanos**; cuidamos el **bienestar** de nuestra gente y fomentamos el desarrollo de su potencial, buscando permear con estos compromisos a toda nuestra cadena de abastecimiento y demás grupos de interés.
- **Inclusión:** Facilitamos el acceso de todos a los servicios financieros y no financieros, impulsando el **desarrollo socioeconómico, la construcción y la protección de su patrimonio y el bienestar financiero** de las personas, las familias, las empresas y las

comunidades donde tenemos presencia.

### 2.1.1.3. Dimensión ambiental

- **Capital natural:** Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyan a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y la adaptación frente al cambio climático. Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados positivos para la naturaleza.

### 2.1.2. Proceso de la doble materialidad

En 2023 desarrollamos las siguientes etapas para la construcción de nuestra matriz de doble materialidad:

#### 2.1.2.1. Análisis sectorial y del contexto internacional

Realizamos un ejercicio comparativo para identificar los temas materiales, riesgos y oportunidades priorizados por nuestros pares de industria a nivel local e internacional, además de un análisis de tendencia sobre las recomendaciones de organizaciones como el Banco Mundial, el Foro Económico Mundial y los marcos de referencia GRI<sup>2</sup> y SASB<sup>3</sup>. De ellos, reconocimos los temas clave que el sector financiero debe gestionar desde las dimensiones de la sostenibilidad ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo), así como los riesgos a corto y a largo plazo priorizados por el Foro Económico Mundial en su Reporte de Riesgos Globales 2023.

#### 2.1.2.2. Evaluación de la situación actual de Davivienda

Esta etapa se dividió en dos actividades; la primera fue un análisis de la evolución de las matrices de materialidad del Banco, para entender cómo a lo largo de los diferentes ejercicios, fuimos transformando la priorización de los temas materiales, de acuerdo con el contexto y los focos de la estrategia de la organización.

Los temas materiales priorizados de Davivienda en su materialidad de 2022 eran:

1. Cambio climático
2. Finanzas y fondeo sostenible
3. Inclusión y educación financiera
4. Inversión responsable
5. Ecoeficiencia
6. Equidad, diversidad e inclusión
7. Ciudadanía corporativa
8. Gobierno corporativo

La segunda etapa consistió en un análisis de nuestras potenciales brechas frente a las mejores prácticas de la industria, teniendo en cuenta el puntaje obtenido en evaluaciones internacionales como el CSA<sup>4</sup>, Sustainalytics y MSCI<sup>5</sup>, y frente a lo dispuesto en la Circular

---

<sup>2</sup> GRI: Global Reporting Initiative

<sup>3</sup> SASB: Sustainability Accounting Standards Board

<sup>4</sup> CSA: Corporate Sustainability Assessment

<sup>5</sup> MSCI: Morgan Stanley Capital International



Externa 031 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Además, se incorporaron en el análisis las materialidades de otras instituciones financieras de Colombia y el mundo.

### 2.1.2.3. Consulta a grupos de interés internos y externos

Listamos todos los temas identificados a partir de los resultados obtenidos en las etapas anteriores, diferenciando aquellos que consideramos fines para nuestra estrategia, de los que consideramos medios para lograrla. Ejemplo de ello es la educación financiera, un medio para lograr mayor prosperidad económica, calidad de vida y bienestar de las personas, así como aumentar los niveles de inclusión y acceso financiero.

<b>Dimensión</b>	<b>Tema material</b>	<b>Temas que agrupa</b>
<b>Ambiental</b>	Capital natural	- Gestión del cambio climático - Biodiversidad y naturaleza positiva
<b>Social</b>	Inclusión	- Inclusión financiera - Ciudadanía corporativa
	Bienestar	- Gestión del talento humano - Derechos humanos
<b>Económica</b>	Prosperidad	- Crecimiento económico (progreso)
	Confianza	- Gestión integral de riesgos - Seguridad y ciberseguridad - Ética y transparencia
	Servicio	- Experiencia del cliente - Abastecimiento sostenible
	Capital económico	- Crecimiento económico (rentabilidad y valor para el accionista)

A través de esta reagrupación, y alineados con los objetivos estratégicos y la materialidad del Grupo Bolívar, definimos los temas que reconocen nuestro compromiso en sostenibilidad y nos permiten alcanzar nuestro Propósito Superior. Incluso sobre este punto, y entendiendo que el tema de crecimiento económico abarca tanto el progreso de los países como la rentabilidad del capital de los accionistas y su creación de valor, tomamos la decisión de separarlos en el análisis.

Posteriormente, llevamos a cabo una consulta a los grupos de interés externos (clientes y proveedores) e internos (Alta Gerencia y colaboradores), sobre los temas clasificados como fines. Realizamos este ejercicio por medio de una encuesta enviada por correo electrónico, en la cual los participantes respondieron de manera anónima, por lo que no hubo una asignación de pesos diferentes para cada grupo de interés ni identificamos posibles conflictos de interés.

El cuestionario obtuvo respuesta de representantes de todos los países en los cuales tenemos operaciones; como resultado, los porcentajes de participación son:

- Colombia: 32%
- Honduras: 19%
- El Salvador: 22%

- Costa Rica: 20%
- Panamá: 6%
- Miami: 1%

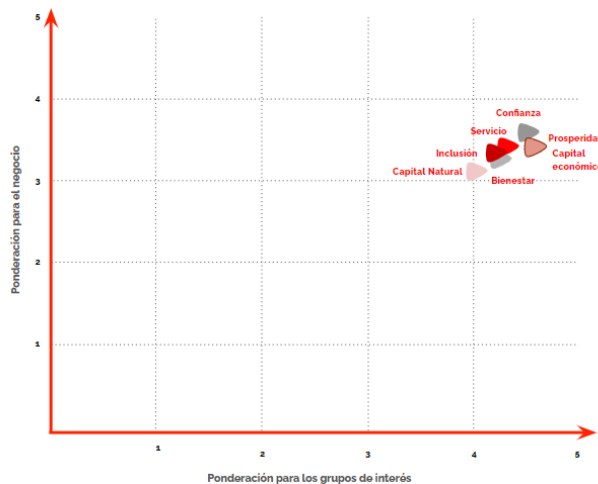
En esta encuesta de percepción, los participantes debían calificar (1 bajo, 3 medio y 5 alto) cada uno de los temas materiales identificados como fines, los diferentes aspectos que permitieran determinar el nivel de importancia para el negocio y para los grupos de interés, y la probabilidad de ocurrencia de los posibles riesgos y oportunidades asociados:

- Nivel de importancia de gestionar adecuadamente este tema material para el resultado financiero del negocio.
- Nivel de probabilidad de que se materialicen posibles riesgos, oportunidades o impactos asociados a este tema material.
- Nivel de la brecha que tenemos para gestionar de forma adecuada este tema material.
- Percepción sobre el nivel de importancia que la gestión de este tema tiene para los grupos de interés.

Todas las preguntas tenían el mismo peso y asignación.

#### 2.1.2.4. Matriz de materialidad de impacto

Con la consulta a grupos de interés y al negocio, y la identificación del nivel de importancia sobre el impacto de estos asuntos para el desarrollo del negocio y para ellos, construimos la matriz de materialidad de impacto, que presenta la ponderación por promedio simple, resultado de los grupos de interés internos y externos en el eje x (clientes, proveedores y colaboradores) y la ponderación para el negocio en el eje y (alta dirección).



#### 2.1.2.5. Identificación de los posibles impactos, así como de los riesgos y oportunidades de los temas materiales identificados

Para fortalecer la matriz de materialidad de impacto y avanzar en la materialidad financiera, identificamos los potenciales riesgos y oportunidades que podrían causar efectos financieros positivos o negativos en nuestros estados financieros.

<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>
Impacto directo en el flujo financiero o el valor del Banco, en términos de implicaciones legales o de reputación.	Generación de eficiencia en el uso de recursos.
Aumento de los costos, multas, sobrecostos o sanciones.	Desarrollo de nuevos productos y servicios con criterios ASG, como créditos y líneas sociales y verdes.
Afectación de los flujos de efectivo y los rendimientos financieros.	Acceso a nuevos mercados, a través de la cooperación con los gobiernos, bancos de desarrollo, pequeños emprendedores locales y grupos comunitarios.
Pérdida de ingresos operativos.	Resiliencia ante cambios que pueden afectar las redes y recursos de la cadena de valor.
	Generación de financiamiento sostenible a largo plazo.

Estos riesgos y oportunidades identificados fueron posteriormente consultados a los Gestores de Riesgos del Banco para determinar su alcance y priorización, tanto en términos de su influencia negativa como en la capacidad para generar valor con su adecuada gestión.

#### **2.1.2.6. Valoración del potencial alcance de los riesgos y oportunidades en el flujo financiero del Banco**

Fortalecimos estos resultados con un ejercicio adicional de valoración y cuantificación cualitativa (percepción) de los posibles impactos positivos y negativos sobre los Estados Financieros.

<b>Influencia negativa sobre el desempeño financiero</b>	<b>Capacidad para generar valor empresarial</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto negativo sobre los ingresos.</li> <li>- Impacto negativo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.</li> <li>- Impacto en la reducción de las ganancias por la disminución de la demanda de bienes y servicios.</li> <li>- Impacto de los costos de operación (por ejemplo, costos de cumplimientos más altos o aumento de las primas de seguro).</li> <li>- Impacto en el deterioro de activos o en el retiro anticipado de activos existentes debido a cambios en las políticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto positivo sobre los ingresos por posibles oportunidades para desarrollar nuevos productos y servicios.</li> <li>- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.</li> <li>- Impacto en el aumento de las ganancias por el crecimiento de la demanda de bienes y servicios.</li> <li>- Impacto en la eficiencia y el ahorro en los costos de operación.</li> <li>- Impacto positivo en las actividades y decisiones existentes y futuras que requieren inversiones, reestructuraciones</li> </ul>

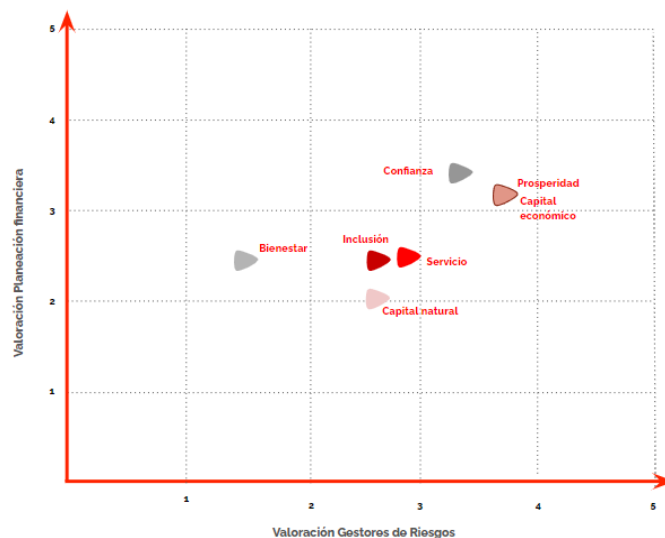
	o amortizaciones. - Impacto positivo en el aumento del valor de los activos fijos. - Impacto positivo en la inversión en innovación y en investigación y desarrollo.
--	--

En este caso, Planeación Financiera ponderó:

- La influencia negativa que la gestión inadecuada de los temas materiales pudiera tener sobre nuestras operaciones y, posteriormente, su posible afectación al desempeño y al rendimiento financiero con ocasión de implicaciones financieras significativas.
- Nuestra capacidad para generar valor empresarial, es decir, obtener utilidades y mayor rentabilidad con la gestión adecuada de las oportunidades asociadas a cada tema.

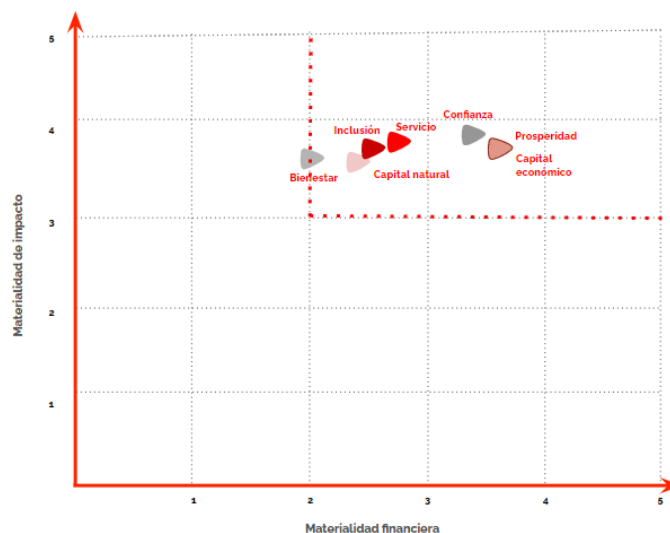
### 2.1.2.7. Matriz de materialidad financiera

Como resultado de la revisión y valoración por parte de las áreas expertas en riesgos y planeación financiera, construimos la matriz de materialidad financiera, la cual presenta la ponderación obtenida por los gestores de riesgos (eje x) y planeación financiera (eje y).



### 2.1.2.8. Matriz de doble materialidad

Obtuvimos la matriz de doble materialidad con los resultados ponderados de la materialidad de impacto y la materialidad financiera. En esta quedaron priorizados como materiales, los temas que tienen impacto en nuestra actividad, en el medio ambiente y en los grupos de interés (materialidad de impacto), así como sobre su alcance, en términos de los posibles riesgos y oportunidades identificados y que pudieran tener incidencia sobre nuestro desempeño económico y nuestras operaciones (materialidad financiera).



### 2.1.2.9. Aprobación por parte de la Alta Gerencia y la Junta Directiva

El proceso de construcción de la doble materialidad fue supervisado de forma permanente por el Comité Interno de Sostenibilidad. En él, miembros de la Alta Gerencia se encargaron de revisar, retroalimentar y aprobar los resultados de cada una de las etapas, definiendo y aprobando las conceptualizaciones de cada tema material y la agrupación de los temas consultados.

Una vez finalizado el ejercicio, la materialidad 2023 del Banco fue aprobada por el comité el 22 de noviembre de 2023 y el 15 de diciembre fue llevada al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, la cual debió conocer este ejercicio en su sesión de inicios de 2024.

### 2.1.2.10. Definición preliminar de indicadores estratégicos por tema material

Para garantizar la incorporación de los temas materiales en nuestra estrategia general definimos, de manera preliminar, los indicadores clave de gestión para monitorear el avance:

	Tema material	Indicador preliminar*
<b>Próspera</b>	Prosperidad	Porcentaje de cartera sostenible
	Capital económico	Utilidad, ROE y dividendo por acción
	Confianza	Costo de riesgo y reputación Puntaje CSA
	Servicio	NPS
<b>Incluyente</b>	Bienestar	Calificación Conectados
	Inclusión	Acceso a productos financieros formales (primer producto)

<b>Verde</b>	Capital natural	Porcentaje de avance de metas ruta Net-Zero y Objetivos Basados en Ciencia
--------------	-----------------	--

\* Indicadores en construcción.

Esto nos permitirá enfocar nuestros esfuerzos en las acciones y objetivos pertinentes para hacer del mundo una casa más próspera, incluyente y verde.

Esta materialidad fue verificada por Deloitte, como tercero independiente.

## **2.2. INDICADORES DE TEMAS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD BAJO EL ESTÁNDAR SASB BANCO COMERCIAL**

Aplicamos los principios de transparencia y actuamos teniendo en cuenta el compromiso con nuestros grupos de interés de brindarles información completa, veraz y oportuna. En este sentido, con el fin de presentar indicadores comparables que cumplan con los más altos estándares mundiales y en cumplimiento de la normativa local para el reporte de información relacionada con asuntos de sostenibilidad, los medimos por primera vez bajo los indicadores del Sustainability Accounting Standard (SASB). A continuación, presentamos los indicadores y resultados para bancos comerciales, y se detallan aquellos que fueron verificados por Deloitte como tercero independiente.

### **Indicadores SASB Estándar Banco Comercial**

Seguridad de los datos	<p><b>Código: FN-CB-230a.1</b></p> <p><i>(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectadas.</i></p> <p>Respuesta Banco: En relación con la seguridad de los datos en el 2023, no se registraron eventos que involucren su filtración.</p> <p><i>*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.</i></p> <p><b>FN-CB-230a.2</b></p> <p><b><i>Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos</i></b></p> <p>En el Banco Davivienda el enfoque para identificar y abordar los riesgos de protección de datos personales relacionados con los derechos y libertades de las personas, en relación con el tratamiento de los datos personales, se desarrolla partiendo de un análisis preliminar para establecer si es necesario ejecutar una Evaluación de Impacto a la Protección de Datos, actividad en la que, de forma</p>
------------------------	--

	<p>inicial, se identifica el nivel de riesgo inherente, y posteriormente se evalúan los controles para determinar el nivel de riesgo residual y categorizar.</p>
<p><b>Generación de y capacidad financieras</b></p>	<p><b>FN-CB-240a.1</b>  <i>(1) número y (2) cuantía de los préstamos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad</i></p> <p>Respuesta:  (1) Número de obligaciones vigentes: 87.177  (2) Cuantía: \$6.884.884.769.999</p> <p><b>FN-CB-240a.2</b>  <i>(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad</i></p> <p>Respuesta:  Indicador de mora: &gt; 30 días: 13,4%  N. de préstamos: 3.254  Cuantía: \$260.894.264.214</p> <p>Indicador de cartera improductiva: &gt; 90 días: 9,7%  N. de préstamos: 9.128  Cuantía: \$664.709.626.564</p> <p>(Información de pequeñas y medianas empresas con ventas hasta 20.000.000.000 al año)</p> <p><b>FN-CB-240a.3</b>  <i>Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados</i></p> <p>Respuesta: 4,3 millones de cuentas corrientes minoristas</p> <p><b>FN-CB-240a.4</b>  <i>Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos</i></p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de clientes jóvenes alcanzados con contenidos de educación financiera: 695.686</li> <li>• Cantidad de personas alcanzadas con acciones de educación financiera, en el marco de inclusión financiera: 8.472.987 (DaviPlata)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de beneficiarios subsidios de Gobierno 1.916.595</li> <li>• Cantidad de no clientes alcanzados con contenidos de educación financiera: 200.435</li> </ul>
<p>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio</p>	<p><b>FN-CB-410a.2</b>  <b>Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito</b></p> <p>Respuesta:</p> <p><b>Alcance desde crédito:</b>  Alineado con la Política Ambiental y de Cambio Climático. el Banco Davivienda mantiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS, el cual incluye políticas y procedimientos para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos y de derechos humanos en el análisis de crédito. Las políticas de alcance consideran montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local, y con base en ellas, se evalúan las solicitudes de crédito (incluyendo Project Finance) de los clientes empresas de los segmentos Corporativo, Empresarial, Leasing y Constructor. Así mismo, una vez el crédito es desembolsado, se realiza el monitoreo de riesgo ambiental y social. Reiterando que el riesgo climático hace parte del SARAS, y se incluye todo el detalle dentro del anexo TCFD.</p> <p>El SARAS está alineado con los estándares y normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC), donde los aspectos de cambio climático y derechos humanos son considerados e incluye una lista con actividades excluidas o restringidas para la financiación. El SARAS se gestiona desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito; los funcionarios que gestionan el SARAS tienen el conocimiento y experiencia para evaluar estos riesgos. El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la evaluación de crédito y es insumo para la toma de decisiones. El proceso de evaluación de riesgo incluye la revisión de la información suministrada por el cliente, cumplimiento legal e investigación en fuentes externas. El número de evaluaciones realizadas y montos se publican en el Informe de fin de ejercicio anual del Banco Davivienda.</p> <p>Desde su inicio en el año 2011, hemos venido mejorando el SARAS y extendiendo nuestros procedimientos a distintas áreas de gestión, es así como actualmente nuestro sistema abarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito que apliquen provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como en la evaluación de proveedores estratégicos del Banco.</li> <li>• Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de</li> </ul>



	<p>transición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de riesgos de derechos humanos.</li> <li>● Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable.</li> <li>● Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde.</li> </ul> <p>El proceso SARAS aplicado a la evaluación de créditos, incluye políticas específicas de alcance considerando montos, plazos, actividades sensibles, normatividad local, y cuando las instancias de aprobación de crédito lo requieren, priorizando proyectos o actividades con impactos potenciales para el medio ambiente y/o las comunidades del entorno.</p> <p>Para el financiamiento de grandes proyectos de infraestructura (project finance), en la evaluación de riesgo ambiental y social contemplamos además elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, teniendo en cuenta la debida diligencia a cargo de un asesor independiente y acompañando el proceso desde la etapa de estructuración del crédito hasta la finalización de la obligación con el Banco por parte del cliente.</p> <p><b>Los aspectos evaluados en SARAS corresponden a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, en donde consideramos aspectos como las Políticas en asuntos ambientales y sociales de los proyectos o actividades, la identificación de riesgos e impactos y programas de gestión para su prevención, mitigación y control, el gobierno y la capacidad organizativa para la aplicación de los programas ambientales y sociales, la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y los procesos de seguimiento y evaluación.</li> <li>● Trabajo y condiciones laborales para reconocer la generación de empleo en línea con la protección de los derechos de los trabajadores, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo en cumplimiento de los Sistemas de Salud y Seguridad en el Trabajo, así como la no discriminación e igualdad de oportunidades, la protección de la fuerza laboral con relación al trabajo infantil y trabajo forzoso.</li> <li>● Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación de conformidad con las normas técnicas y buenas prácticas sectoriales</li> <li>● Salud y seguridad de la comunidad para evitar o minimizar los riesgos e impactos en la salud o en la seguridad de las comunidades en donde se desarrollan los proyectos o actividades</li> <li>● Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario tanto físico como económico que mejoren las condiciones de subsistencia de las personas afectadas.</li> </ul>
--	---

- Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos en donde reconocemos las actividades para la protección y conservación de la biodiversidad, la gestión de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos
- Los procesos de participación y consentimiento previo, libre e informado de las Comunidades étnicas (Indígenas, Negras, Afrocolombianas, Raizales, Palenqueras y Rom o gitano.) afectadas por el desarrollo del proyecto o actividad
- Protección del Patrimonio cultural de los impactos adversos generados por el desarrollo de actividades del proyecto

Para realizar la evaluación de riesgo ambiental y social se solicita a los clientes información del proyecto o actividad, sobre la cual aplicamos la metodología que nos permite, identificar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos, generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, de mayor a menor potencial impacto ambiental o social respectivamente, evaluar los posibles impactos, cumplimiento legal, investigación en fuentes externas, y las medidas de gestión (prevención, mitigación, compensación), para generar un concepto de riesgo ambiental y social, en el cual se da una viabilidad técnica, y se establecen planes de acción con medidas de seguimiento y monitoreo durante la vigencia del crédito, como también se identifican oportunidades. El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los Comités de Crédito. Contamos con cláusulas ambientales y sociales que se incorporan en la legalización de los créditos.

El SARAS como proceso es administrado y gestionado por funcionarios internos especializados, con conocimiento, formación profesional y experiencia en la gestión de estos riesgos pertenecientes a una misma unidad organizacional; así mismo, se aplica en conjunto con otros procedimientos del ciclo de crédito donde se han establecido funciones y responsabilidades para los funcionarios de las áreas comerciales, de crédito, riesgo de crédito, desembolsos y jurídica, entre otros.

Como elemento del SARAS desarrollamos planes de capacitación, tanto para los funcionarios de perfil técnico ambiental y social que realizan la gestión, como para los funcionarios involucrados en la cadena del proceso de las áreas, comerciales, crédito, desembolsos y jurídica entre otras.

#### Resultados SARAS

Nuestra meta es aplicar la evaluación al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios establecidos. En Colombia para los proyectos y actividades que financiamos de nuestros clientes de los segmentos Corporativo, Constructor, Empresarial y de operaciones de leasing, realizamos 275 evaluaciones de riesgo

ambiental y social correspondientes a COP 9.1 billones, así como 650 monitoreos a créditos vigentes. Las evaluaciones de riesgo ambiental y social a proyectos alcanzaron una cobertura del 64% tomando como base el número total de proyectos tipo project finance y de construcción de vivienda evaluados financieramente; de estos 340 tuvieron cierre financiero, 47 fueron declinados por motivos financieros y uno declinado por asuntos ambientales. Adicionalmente, en Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá evaluamos 57 proyectos por USD 406.4 millones y dimos continuidad a 194 monitoreos.

Con el fin de tener un mayor alcance del SARAS en clientes de los segmentos Corporativo y Empresarial, en el marco de la actividad de Calificación de Cartera y en sinergia con las área de Riesgo de Crédito, aplicamos por segundo año consecutivo una encuesta Ambiental y Social obteniendo respuesta de 1.281 empresas, permitiéndonos conocer las iniciativas y buenas prácticas en asuntos ambientales y sociales de nuestros clientes. Esta misma encuesta fue aplicada por primera vez en el segmento Constructor, donde contamos con la participación de 100 empresas para un total de 1.381 con respuesta, de las cuales destacamos los siguientes resultados:

- 43% (598) de las empresas pertenecen o siguen algún referente o estándar relacionado con la gestión de temas ambientales, sociales o de sostenibilidad; como DJSI, TCFD, CDP, GRI, ISO 14001, Rainforest, o programas como Acercar y Pread.
- 77% (1.063) de las empresas identifican los impactos ambientales y sociales generados por su actividad e implementan medidas de gestión para control y mitigación.
- 64% (886) de las empresas han implementado actividades asociadas al uso eficiente y aprovechamiento de recursos naturales, en términos de eficiencia energética, economía circular, reuso de agua, separación y entrega a gestores autorizados de residuos sólidos, entre otras.
- 14% (192) de las empresas realizan medición y reporte de la huella de carbono; 133 de ellas indicaron el total de sus emisiones en toneladas de CO<sub>2</sub>eq, insumo que usamos para el cálculo de emisiones financiadas.

De otro lado, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes de los sectores carbono intensivos, y en este sentido, seguimos fortaleciendo la metodología para evaluar y establecer el Grado de Madurez en Cambio Climático en donde se consideran aspectos como medición de la huella de carbono, estrategia de reducción de gases efecto invernadero, identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, metas de carbono neutralidad o Net Zero y participación de iniciativas gremiales. Con base en estos resultados, categorizamos a nuestros clientes carbono intensivos desde el nivel Incipiente hasta el nivel

avanzado en la gestión de riesgos derivados del cambio climático. Esta información se amplía en el Informe TCFD 2023

Estos resultados fueron parte de los contenidos de capacitación y sensibilización a las áreas comerciales, de crédito y riesgo, con el propósito de aumentar las capacidades en la identificación de riesgos y oportunidades en asuntos ambientales, sociales y de cambio climático a partir de la información de nuestros clientes.

Adicionalmente, con el propósito de establecer la sinergia con los procedimientos de riesgo de crédito, hemos avanzado en priorizar e incorporar criterios ambientales y sociales en las variables del modelo de proyectos de infraestructura durante su etapa de construcción, junto con su integración en la cuantificación de pérdidas esperadas durante la evaluación de otorgamiento de crédito en dichos proyectos. Esta actividad nos ha permitido iniciar el diálogo para ampliar y fortalecer los criterios que nos lleven a una mayor integración.

Como parte de los avances del SARAS realizamos una sinergia con las áreas de crédito, para colaborar e informar periódicamente, a los tomadores de decisiones de crédito, sobre factores ambientales y sociales relevantes que se deben considerar a nivel de los sectores productivos y sobre las tendencias que favorecen oportunidades de negocio.

**Alcance desde inversiones:**

Reconocemos que las dimensiones ASG son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible de las empresas y el bienestar de la comunidad, los accionistas, colaboradores y clientes. En este sentido, las decisiones de inversión de recursos financieros que se manejan en los portafolios de inversión tienen en cuenta estos aspectos.

Este compromiso se declara en la Política de Inversión Responsable, la cual se actualizó en julio de 2023, donde se incluyó una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la gestión de activos y gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités respectivos y las Juntas Directivas, y se puede consultar en la página web a través del siguiente link: <https://sostenibilidad.davivienda.com>

Como muestra de nuestro compromiso con la inversión responsable, en noviembre de 2022, Banco Davivienda adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), incluyendo también las operaciones de Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda.

*\*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*

**Emisiones financiadas**

**FN-CB-410b.1**

**Emisiones financiadas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023**

Respuesta:

De acuerdo con la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para la divulgación se desglosa la medición de emisiones por alcance 1+2, alcance 3 y total.

Medición Emisiones Absolutas Financiadas para los activos de Préstamos Comerciales, Project Finance y Bonos Corporativos y acciones.

Medición Emisiones Absolutas Financiadas para los activos de Préstamos Comerciales, Project Finance y Bonos Corporativos y acciones.

	Préstamos Comerciales	Project Finance	Bonos Corporativos y acciones	Total emisiones 2023
Total Scope 1, 2 y 3 (MTon CO <sub>2</sub> e)	4,14	0,31	0,08	4,53
Scope 1 y 2 (MTon CO <sub>2</sub> e)	1,98	0,07	0,02	2,07
Scope 3 (MTon CO <sub>2</sub> e)	2,16	0,24	0,06	2,46
% Cobertura sobre la cartera comercial (excepto bonos corporativos y acciones)	78%	78%	28%	

- Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones toneladas CO<sub>2</sub>e.
- En el caso de Bonos Corporativos y Acciones, el porcentaje de cobertura es sobre el total del portafolio y no sobre la cartera comercial como dice el título, no se si se puede aclarar con una nota.

*\*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*

**FN-CB-410b.2**

**Exposición de cada sector por clase de activos - 2023**

**La medición de emisiones financiadas para la divulgación se desglosa por sector y alcance 1+2, alcance 3 y total por sector.**

Respuesta:

SECTOR	Nivel de calidad de los datos	Alcances		Total (MTonCO2e)	Intensidad de emisiones (MTonCO2e/C OP Billones)
		Alcance 1 y 2 (MTonCO2e)	Alcance 3 (MTonCO2e)		
Industrial	3,68	0,35	0,9	1,25	0,25
Energía	2,06	0,5	0,12	0,62	0,19
Petróleo, Gas y Minería	3,79	0,17	0,33	0,5	0,35
Agropecuario	3,91	0,44	0,15	0,58	0,17
Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,13
Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,03
Transporte	4	0,03	0,03	0,06	0,02
Comercio	3,91	0,08	0,34	0,42	0,06
Financieros, seguros e inversiones	3,58	0,04	0,02	0,06	0,02
Oficial	4	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>3,69</b>	<b>2,07</b>	<b>2,46</b>	<b>4,53</b>	<b>0,13</b>

\*Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones toneladas CO2e.

**Notas basadas en estándar PCAF:**

- Ampliación de las emisiones alcance 3 para todos los sectores teniendo en cuenta recomendaciones de PCAF.
- Se incluyen clientes financiados de todas las etapas de la cadena de valor de los diferentes sectores.
- Nivel de calidad de datos entre 1 y 5 obtenido a partir del cálculo del puntaje promedio ponderado del peso de saldos de cartera en el sector y clasificación de fuente de datos de emisiones de CO2

\*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.

**FN-CB-410b.3**

**Porcentaje de exposición incluido en el cálculo de las emisiones financiadas -2023**

Respuesta:

El porcentaje medido corresponde a:

- Préstamos comerciales 78%
- Project Finance: 80%
- Inversiones: 28%

\*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.

**FN-CB-410b.4**

**Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas**

El Banco Davivienda utiliza la metodología PCAF para realizar la medición de las emisiones financiadas, considerando que esta es una metodología reconocida mundialmente para la medición de las

	<p>emisiones de carbono.</p> <p><i>*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.</i></p>
<p><b>Ética Empresarial</b></p>	<p><b>FN-CB-510a.1</b> <b><i>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 financieras</i></b></p> <p>Respuesta: Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023, no se presentó ningún evento de los descritos, en los que el Banco hubiera sido objeto de sanciones o multas por lo que, consecuentemente, no hubo lugar a pérdidas monetarias.</p> <p><i>*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.</i></p> <p><b>FN-CB-510a.2</b> <b><i>Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades</i></b></p> <p>Respuesta: El Banco Davivienda cuenta con un canal de denuncia definido con acceso permanente para nuestra gente: Línea de Transparencia, al cual se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Línea telefónica</li> <li>● Formulario web</li> <li>● Correo electrónico</li> </ul> <p>Este es un canal confidencial y anónimo en el que cada caso cuenta con un modelo de gestión que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis y asignación de las denuncias recibidas.</li> <li>● Definición de la intervención / investigación de los pasos para abordar los casos.</li> <li>● Acompañamiento para la gestión de los casos.</li> <li>● Recepción y análisis de planes de acción (que resuelvan la causa raíz de la situación identificada en el caso) y cierre.</li> </ul> <p>Además, la información es administrada por un proveedor para garantizar objetividad y transparencia en el manejo de casos. Para los eventos gestionados por el canal de la Línea de Transparencia, las políticas y el proceso, con su flujo y procedimiento, se encuentran documentados en la herramienta definida por la organización.</p> <p>Finalmente, y en línea con nuestro compromiso por la ética y</p>

	<p>transparencia, tenemos un modelo de Gobierno compuesto, entre otros, por un Comité de Ética que facilita la atención y el seguimiento de las denuncias y la implementación de prácticas que promuevan la alineación con los principios y valores. El Comité se realiza periódicamente y en éste se presentan las denuncias recibidas y cerradas, el informe de gestión, estadísticas, tendencias, e indicadores clave de desempeño.</p> <p><i>*Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.</i></p>
<p><b>Gestión del riesgo sistémico</b></p>	<p><b>FN-CB-550a.1</b>  <b><i>Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría</i></b></p> <p>Respuesta:  No aplica. Actualmente ningún banco colombiano está catalogado como "banco de importancia sistémica mundial"  <a href="https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P271123.pdf">https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P271123.pdf</a></p> <p><b>FN-CB-550a.2</b>  <b><i>Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.</i></b></p> <p>Respuesta:  Las pruebas de estrés son un ejercicio que busca identificar los riesgos a los que se expone el Banco, y que en caso de materializarse puedan afectar su viabilidad. Los resultados de estas pruebas se utilizan para la identificación de riesgos y para la definición del marco de apetito dentro del cual se desarrolla el plan de negocios.</p> <p>En el marco de las pruebas de estrés se desarrolla el Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) bajo los lineamientos del Capítulo XXVIII de la Circular Básica Contable y Financiera. Este esquema busca identificar las vulnerabilidades de las entidades, enriquecer el proceso de toma de decisiones para la gestión de los riesgos, examinar la cantidad y calidad del capital, de su liquidez, de sus activos y sus pasivos de acuerdo con su perfil de riesgo, así como ponderar la viabilidad de sus planes de negocio. De este modo, el EPR ayuda a fortalecer la gestión de los riesgos y complementa los procesos de evaluación de suficiencia del capital. Con base en los resultados de dicho ejercicio, se dimensiona la capacidad de absorción de pérdidas de los componentes del capital y de adecuación a los riesgos actuales y potenciales que enfrenta la entidad en desarrollo de su plan de negocio.</p> <p>El Banco desarrolla el EPR de acuerdo con los tiempos establecidos</p>



	<p>por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados obtenidos en el ejercicio regulatorio son evaluados a lo largo del año, convirtiéndose en punto de referencia para dar seguimiento a la evolución real de las relaciones de solvencia y demás indicadores proyectados, y de este modo evaluar posibles escenarios futuros del Banco Davivienda para enriquecer la gestión de riesgo. En el año 2023 el Banco realizó el EPR suponiendo un entorno de recesión económica, alta inflación, sin alcanzar el rango meta del Banco de la República, altas tasas de interés y desempleo. Este entorno provoca una afectación generalizada de la cartera, especialmente la de consumo. Por otra parte, se suman efectos adversos por cuenta de restricciones en el acceso a fondeo a nivel local e internacional. Los resultados son utilizados para el desarrollo de medidas mitigantes preventivas y correctivas que amplían el marco de actuación del Banco para enfrentar escenarios de estrés reales.</p>
<b>Parámetros de actividad</b>	<p><b>FN-CB-000.A</b>  <b>(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas</b></p> <p>Respuesta:  Esta información estará incluida dentro de las notas de los Estados Financieros del Banco Davivienda con corte a 31 de diciembre 2023.</p> <p><b>FN-CB-000.B</b>  <b>(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos</b></p> <p>Respuesta:  Esta información estará incluida dentro de las notas de los Estados Financieros del Banco Davivienda con corte a 31 de diciembre 2023.</p>

Los indicadores señalados están en proceso de verificación externa por parte de Deloitte como tercero independiente.

<b>Tema</b>	<b>Código</b>	<b>Parámetro</b>	<b>Respuesta</b>
<b>Seguridad de los datos</b>	FN-CB-230a.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de filtraciones de datos.</li> <li>2. Porcentaje que implica información de identificación personal (PII).</li> <li>3. Número de titulares de cuentas afectados</li> </ol>	En relación con la seguridad de los datos, en 2023 no se registraron eventos que involucren filtración de datos.

	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	En el Banco Davivienda, el enfoque para identificar y abordar los riesgos de protección de datos personales relacionados con los derechos y libertades de las personas, en relación con el tratamiento de los datos personales, se desarrolla partiendo de un análisis preliminar para establecer si es necesario ejecutar una Evaluación de Impacto a la Protección de Datos, actividad en la que, inicialmente, se identifica el nivel de riesgo inherente, y luego se evalúan los controles para determinar el nivel de riesgo residual y categorizarlo.
<b>Generación de inclusión y capacidad financieras</b>	FN-CB-240a.1	1. Número. 2. Cuantía de los préstamos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	1. Número de obligaciones vigentes: 87.177 2. Cuantía: COP 6,88 billones
	FN-CB-240a.2	1. Número. 2. Cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Indicador de mora: > 30 días: 13,4% 1. Número de préstamos: 3.254 2. Cuantía: COP 261 mil millones  Indicador de cartera improductiva: > 90 días: 9,7% 1. Número de préstamos: 9.128 2. Cuantía: COP 665 mil millones  (Información de pymes con ventas hasta COP 20 mil millones al año)
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	4,3 millones de cuentas corrientes minoristas
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	1. Clientes jóvenes alcanzados con contenidos de educación financiera: 695.686 2. Personas alcanzadas con acciones de educación financiera, en el marco de inclusión financiera: 8,47 millones (DaviPlata) 3. Beneficiarios de subsidios del Gobierno: 1,9 millones 4. No clientes alcanzados con contenidos de educación financiera: 200.435

<p><b>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio</b></p>	<p>FN-CB-410a.2</p>	<p>Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.</p>	<p><b>1. Alcance desde crédito</b></p> <p>Alineado con la Política Ambiental y de Cambio Climático, implementamos el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que incluye políticas y procedimientos para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos y de derechos humanos en el análisis de crédito.</p> <p>Las políticas de alcance consideran montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local, y, con base en ellas, se evalúan las solicitudes de crédito (incluyendo Project Finance) de los clientes empresas de los segmentos Corporativo, Empresarial, Leasing y Constructor. Así mismo, una vez el crédito se desembolsa, se realiza el monitoreo de riesgo ambiental y social.</p> <p>El SARAS está alineado con los estándares y normas de desempeño de la IFC, donde los aspectos de cambio climático y derechos humanos son considerados; incluye una lista con actividades excluidas y/o restringidas para la financiación.</p> <p>El SARAS se gestiona desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito, a cargo de funcionarios que tienen el conocimiento y experiencia para evaluar estos riesgos.</p> <p>El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la evaluación de crédito y es insumo para la toma de decisiones. El proceso de evaluación de riesgo incluye la revisión de la información suministrada por el cliente, el cumplimiento legal y la investigación en fuentes externas. El número de evaluaciones realizadas y montos se publican en el informe de fin de ejercicio anual del Banco Davivienda.</p> <p><b>2. Alcance desde inversiones</b></p> <p>Reconocemos que las dimensiones ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible de las empresas y el bienestar de la comunidad, los accionistas, los colaboradores y los clientes. En este sentido, las decisiones de inversión de recursos financieros que se manejan en los portafolios de inversión tienen en cuenta estos aspectos.</p> <p>Este compromiso se declara en la Política de Inversión Responsable, actualizada en julio de 2023, donde se incluyó una descripción más</p>
--	---------------------	--	--

			<p>completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la gestión de activos y gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités respectivos y las juntas directivas, y se puede consultar en la página web a través del link:  <a href="https://sostenibilidad.davivienda.com">https://sostenibilidad.davivienda.com</a></p> <p>Como muestra de nuestro compromiso con la inversión responsable, en noviembre de 2022 adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), incluyendo también las operaciones de Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda.</p>																																																																										
<b>Emisiones Financiadas</b>	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas absolutas, desglosadas por: 1. Alcance 1 2. Alcance 2 3. Alcance 3 Para 2023	<p>De acuerdo con la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) para la divulgación, se desglosa la medición de emisiones por Alcance 1+2, Alcance 3 y total.</p> <p style="text-align: center;"><b>Medición emisiones absolutas financiadas para los activos de préstamos comerciales, Project Finance, bonos corporativos y acciones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Préstamos Comerciales</th> <th>Project Finance</th> <th>Bonos Corporativos y acciones</th> <th>Total emisiones 2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Scope 1, 2 y 3 (Mton CO<sub>2</sub>e)</td> <td>4,14</td> <td>0,31</td> <td>0,08</td> <td>4,53</td> </tr> <tr> <td>Scope 1 y 2 (Mton CO<sub>2</sub>e)</td> <td>1,98</td> <td>0,07</td> <td>0,02</td> <td>2,07</td> </tr> <tr> <td>Scope 3 (Mton CO<sub>2</sub>e)</td> <td>2,16</td> <td>0,24</td> <td>0,06</td> <td>2,46</td> </tr> <tr> <td>% Cobertura sobre la cartera comercial (incluye bonos corporativos y acciones)</td> <td>78%</td> <td>78%</td> <td>28%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones de toneladas CO<sub>2</sub>e.  * En bonos corporativos y acciones, el porcentaje de cobertura es sobre el total del portafolio.</p>		Préstamos Comerciales	Project Finance	Bonos Corporativos y acciones	Total emisiones 2023	Total Scope 1, 2 y 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)	4,14	0,31	0,08	4,53	Scope 1 y 2 (Mton CO <sub>2</sub> e)	1,98	0,07	0,02	2,07	Scope 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)	2,16	0,24	0,06	2,46	% Cobertura sobre la cartera comercial (incluye bonos corporativos y acciones)	78%	78%	28%																																																		
	Préstamos Comerciales	Project Finance	Bonos Corporativos y acciones	Total emisiones 2023																																																																									
Total Scope 1, 2 y 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)	4,14	0,31	0,08	4,53																																																																									
Scope 1 y 2 (Mton CO <sub>2</sub> e)	1,98	0,07	0,02	2,07																																																																									
Scope 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)	2,16	0,24	0,06	2,46																																																																									
% Cobertura sobre la cartera comercial (incluye bonos corporativos y acciones)	78%	78%	28%																																																																										
	FN-CB-410b.2	Exposición de cada sector por clase de activos - 2023	<p>La medición de emisiones financiadas para la divulgación se desglosa por sector y Alcance 1+2, Alcance 3 y total por sector:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">SECTOR</th> <th rowspan="2">Nivel de calidad de los datos</th> <th colspan="2">Alcances</th> <th rowspan="2">Total (Mton CO<sub>2</sub>e)</th> <th rowspan="2">Intensidad de emisiones (Mton CO<sub>2</sub>e/COP Billones)</th> </tr> <tr> <th>Alcance 1 y 2 (Mton CO<sub>2</sub>e)</th> <th>Alcance 3 (Mton CO<sub>2</sub>e)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Industrial</td> <td>3,68</td> <td>0,35</td> <td>0,9</td> <td>1,25</td> <td>0,28</td> </tr> <tr> <td>Energía</td> <td>2,06</td> <td>0,5</td> <td>0,12</td> <td>0,62</td> <td>0,22</td> </tr> <tr> <td>Petróleo, gas y minería</td> <td>3,79</td> <td>0,17</td> <td>0,33</td> <td>0,5</td> <td>0,36</td> </tr> <tr> <td>Agropecuaria</td> <td>3,91</td> <td>0,44</td> <td>0,15</td> <td>0,58</td> <td>0,30</td> </tr> <tr> <td>Construcción</td> <td>3,96</td> <td>0,26</td> <td>0,33</td> <td>0,58</td> <td>0,17</td> </tr> <tr> <td>Servicios</td> <td>3,98</td> <td>0,2</td> <td>0,24</td> <td>0,44</td> <td>0,05</td> </tr> <tr> <td>Transporte</td> <td>4</td> <td>0,03</td> <td>0,03</td> <td>0,06</td> <td>0,02</td> </tr> <tr> <td>Comercio</td> <td>3,91</td> <td>0,08</td> <td>0,34</td> <td>0,42</td> <td>0,09</td> </tr> <tr> <td>Financieros, seguros e inversiones</td> <td>3,58</td> <td>0,04</td> <td>0,02</td> <td>0,06</td> <td>0,01</td> </tr> <tr> <td>Oficial</td> <td>4</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>3,69</b></td> <td><b>2,07</b></td> <td><b>2,46</b></td> <td><b>4,53</b></td> <td><b>0,13</b></td> </tr> </tbody> </table>	SECTOR	Nivel de calidad de los datos	Alcances		Total (Mton CO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones (Mton CO <sub>2</sub> e/COP Billones)	Alcance 1 y 2 (Mton CO <sub>2</sub> e)	Alcance 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)	Industrial	3,68	0,35	0,9	1,25	0,28	Energía	2,06	0,5	0,12	0,62	0,22	Petróleo, gas y minería	3,79	0,17	0,33	0,5	0,36	Agropecuaria	3,91	0,44	0,15	0,58	0,30	Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,17	Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,05	Transporte	4	0,03	0,03	0,06	0,02	Comercio	3,91	0,08	0,34	0,42	0,09	Financieros, seguros e inversiones	3,58	0,04	0,02	0,06	0,01	Oficial	4	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>Total</b>	<b>3,69</b>	<b>2,07</b>	<b>2,46</b>	<b>4,53</b>	<b>0,13</b>
SECTOR	Nivel de calidad de los datos	Alcances				Total (Mton CO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones (Mton CO <sub>2</sub> e/COP Billones)																																																																						
		Alcance 1 y 2 (Mton CO <sub>2</sub> e)	Alcance 3 (Mton CO <sub>2</sub> e)																																																																										
Industrial	3,68	0,35	0,9	1,25	0,28																																																																								
Energía	2,06	0,5	0,12	0,62	0,22																																																																								
Petróleo, gas y minería	3,79	0,17	0,33	0,5	0,36																																																																								
Agropecuaria	3,91	0,44	0,15	0,58	0,30																																																																								
Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,17																																																																								
Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,05																																																																								
Transporte	4	0,03	0,03	0,06	0,02																																																																								
Comercio	3,91	0,08	0,34	0,42	0,09																																																																								
Financieros, seguros e inversiones	3,58	0,04	0,02	0,06	0,01																																																																								
Oficial	4	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																								
<b>Total</b>	<b>3,69</b>	<b>2,07</b>	<b>2,46</b>	<b>4,53</b>	<b>0,13</b>																																																																								

			<p>* Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones de toneladas CO<sub>2</sub>e.</p> <p>Notas basadas en estándar PCAF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de las emisiones Alcance 3 para todos los sectores teniendo en cuenta recomendaciones de PCAF.</li> <li>- Se incluyen clientes financiados de todas las etapas de la cadena de valor de los diferentes sectores.</li> <li>- Nivel de calidad de datos entre 1 y 5 obtenido a partir del cálculo del puntaje promedio ponderado del peso de saldos de cartera en el sector y clasificación de fuente de datos de emisiones de CO<sub>2</sub></li> </ul>
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición incluido en el cálculo de las emisiones financiadas - 2023	<p>El porcentaje medido corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamos comerciales 78%</li> <li>- Project Finance: 78%</li> <li>- Inversiones: 28%</li> </ul>
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	Utilizamos la metodología PCAF para realizar la medición de las emisiones financiadas, considerando que PCAF es reconocida mundialmente para la medición de las emisiones de carbono.
<b>Ética empresarial</b>	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	Durante 2023 no se presentó ninguno de los eventos descritos, en los que hubiéramos sido objeto de sanciones o multas, por lo que, en consecuencia, no hubo lugar a pérdidas monetarias.

	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	<p>Contamos con un canal de denuncia con acceso permanente para nuestra gente: la Línea de Transparencia, a la cual se puede acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea telefónica</li> <li>- Formulario web</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul> <p>Es un canal anónimo y confidencial en el que cada caso cuenta con un modelo de gestión que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y asignación de las denuncias recibidas.</li> <li>- Definición de la intervención / investigación de los pasos para abordar los casos.</li> <li>- Acompañamiento para la gestión de los casos.</li> <li>- Recepción, análisis de planes de acción (que resuelvan la causa raíz de la situación identificada en el caso) y cierre.</li> </ul> <p>Además, la información es administrada por un proveedor para garantizar objetividad y transparencia en su manejo. Para los eventos gestionados por el canal de la Línea de Transparencia, las políticas y el proceso, con su flujo y procedimiento, están documentados en la herramienta definida por la organización.</p> <p>Finalmente, y en línea con nuestro compromiso por la ética y transparencia, tenemos un modelo de Gobierno compuesto, entre otros, por un Comité de Ética que facilita la atención y el seguimiento de las denuncias y la implementación de prácticas que promuevan la alineación con nuestros Principios y Valores. El Comité sesiona periódicamente y en él se presentan las denuncias recibidas y cerradas, el informe de gestión, estadísticas, tendencias, e indicadores clave de desempeño.</p>
<b>Gestión del riesgo sistémico</b>	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	<p>No aplica. Ningún banco colombiano está catalogado como “banco de importancia sistémica mundial”.</p> <p><a href="https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P271123.pdf">https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P271123.pdf</a></p>
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	<p>Las pruebas de estrés son un ejercicio para identificar los riesgos a los que nos exponemos y que, en caso de materializarse, puedan afectar nuestra viabilidad. Utilizamos también los resultados de estas pruebas para definir el marco de apetito dentro del cual desarrollamos nuestro plan de negocios.</p> <p>En el marco de las pruebas de estrés se desarrolla el Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) bajo los lineamientos del Capítulo XXVIII</p>

			<p>de la Circular Básica Contable y Financiera de la superintendencia financiera de Colombia. Este esquema busca identificar las vulnerabilidades de las entidades, enriquecer el proceso de toma de decisiones para la gestión de los riesgos, examinar la cantidad y calidad del capital, de su liquidez, de sus activos y sus pasivos de acuerdo con su perfil de riesgo, así como ponderar la viabilidad de sus planes de negocio. De este modo, el EPR ayuda a fortalecer la gestión de los riesgos y complementa los procesos de evaluación de suficiencia del capital. Con base en los resultados de dicho ejercicio, dimensionamos la capacidad de absorción de pérdidas de los componentes del capital y de adecuación a los riesgos actuales y potenciales que enfrentamos en desarrollo de nuestro plan de negocio.</p> <p>Llevamos a cabo el EPR de acuerdo con los tiempos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados del ejercicio regulatorio son evaluados a lo largo del año, convirtiéndose en punto de referencia para hacer seguimiento a la evolución real de las relaciones de solvencia y demás indicadores proyectados, y evaluar posibles escenarios futuros para enriquecer nuestra gestión de riesgo. En 2023 realizamos el EPR suponiendo un entorno de recesión económica y alta inflación sin alcanzar el rango meta del Banco de la República, altas tasas de interés y desempleo. Este entorno provoca una afectación generalizada de la cartera, especialmente la de consumo. Por otra parte, se sumaron efectos adversos por cuenta de restricciones en el acceso a fondeo a nivel local e internacional.</p> <p>Utilizamos estos resultados para desarrollar medidas mitigantes preventivas y correctivas que amplían nuestro marco de actuación para enfrentar escenarios de estrés reales.</p>
<b>Parámetros de actividad</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Número.</li> <li>Valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas.</li> </ol>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Número.</li> <li>Valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, (c) corporativos.</li> </ol>	

Estos indicadores fueron verificados por Deloitte como tercero independiente.

## **2.3. INDICADORES AMBIENTALES Y CLIMÁTICOS BAJO LAS RECOMENDACIONES DE TCFD**

En el año 2020, con el propósito de avanzar en nuestra gestión sostenible, ratificamos nuestro compromiso frente al cambio climático al implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del clima. En 2022 adherimos al Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para realizar la medición de la emisiones financiadas, y a los Principios de Inversión Responsable (PRI), que tienen como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados que contribuyan a un mundo más sostenible.

En 2023, con el interés de madurar nuestro alcance y compromiso con prácticas financieras sostenibles y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras operaciones e inversiones, nos unimos a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), al Net Zero Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), en línea con nuestra visión de ser Net-Zero a 2050, así como al Science Based Targets Initiative (SBTi) para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones basados en ciencia.

En nuestro tercer informe TCFD sobre la gestión 2023 revelamos nuestros avances frente a la gestión climática y nuestro compromiso de alineación con las metas climáticas internacionales y los marcos de actuación propuestos por los gobiernos de los países en los que opera, con miras a una transición justa y ordenada hacia cero emisiones netas. Compartimos el reporte TCFD como anexo a este informe, que también puede consultarse dando clic [aquí](#).

### **2.3.1. Principales hitos de nuestro informe TCFD**

#### **2.3.1.1. Gobernanza**

Desde la gestión integral de nuestra estrategia sostenible, promovemos acciones que fortalecen una cultura organizacional soportada en la sostenibilidad y un modelo de gobierno que asegura el relacionamiento y la participación de nuestros grupos de interés.

- La Junta Directiva es el más alto ente de gobierno en planeación, control y seguimiento de los asuntos de cambio climático. Su rol y funciones están relacionados con la estrategia y el seguimiento a la gestión sostenible.
- La Junta Directiva cuenta con comités de apoyo. Para los temas de cambio climático están: el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, conformado por 3 miembros de la Junta Directiva y presidido por un miembro independiente, y el Comité Corporativo de Riesgos, también conformado por 3 miembros de la Junta Directiva.
- La Alta Dirección cumple su rol de supervisión. Desde las vicepresidencias ejecutivas y sus direcciones, nuestros líderes promueven acciones y toman decisiones que permiten poner en marcha las directrices en materia de ASG, las cuales se definen y supervisan en el Comité Interno de Sostenibilidad.



- La Dirección de Sostenibilidad plantea y promueve la gestión integrada de la sostenibilidad en la estrategia de negocio y la movilización de acciones en favor de la gestión de los temas materiales definidos en la doble materialidad (impacto y financiera) de 2023 y de los focos estratégicos del negocio sostenible.

### 2.3.1.2. Estrategia

Gestionamos el cambio climático como un asunto transversal en la organización. Nuestra estrategia se desarrolla y fortalece mediante procesos, productos, programas e iniciativas que permiten contribuir con medidas concretas a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Así mismo, hemos integrado la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático por el potencial que tienen de generar impactos financieros materiales para el negocio. Soportados en nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático actualizada en 2023, además de referentes internacionales y compromisos externos, considerando la capacitación y la divulgación como ejes transversales, desarrollamos nuestra gestión climática con las siguientes líneas de acción:

- Gestión a través de las Bancas mediante el SARAS y Productos y Programas Ambientales - Líneas Verdes.
- Gestión directa de la operación a través de las acciones de ecoeficiencia.

### 2.3.1.3. Gestión de riesgos

El objetivo de la Gestión Integral de Riesgos es alcanzar el crecimiento del negocio y maximizar el aprovechamiento de oportunidades sobre la base de la gestión, administración y control de riesgos. Incorporamos la gestión de riesgos de cambio climático de manera transversal en nuestro marco general de gestión de riesgos, junto con la gestión del riesgo ambiental y social (SARAS) establecida en 2011, para integrarlo a cada una de las verticales principales.

Realizamos la gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición desde el enfoque de impactos actuales y futuros:

- **Riesgos físicos:** A nivel de transacción en la evaluación de riesgo ambiental y social aplicable a las solicitudes de crédito destinadas a desarrollar proyectos o actividades sensibles, identificando y estableciendo medidas de mitigación; y a nivel de las carteras de crédito vigentes, mediante el cruce masivo de las obligaciones con mapas de amenaza por riesgos naturales actuales y futuros en escenarios de comportamiento del clima.
- **Riesgos de transición:** Realizamos análisis de sensibilidad de la cartera de créditos a estos riesgos y seguimiento a la concentración en sectores carbono-intensivos. Para gestionarlos establecimos la evaluación de madurez climática a nuestros clientes, que nos permite conocer riesgos y oportunidades, información insumo para estructurar modelos de relacionamiento o *engagement* climático. En línea con esto, llevamos a cabo la Medición de Emisiones Financiadas (Alcance 3, Categoría 15), que permite hacer seguimiento a la carbono-intensidad del portafolio de crédito por sectores y clientes.

### 2.3.1.4. Objetivos y métricas

En el proceso de consolidar resultados significativos, para nosotros es clave el sistema de métricas, que nos permite evidenciar el avance y el logro de los objetivos e impactos directos e indirectos en el negocio (las bancas) y en la operación.

Hemos definido las siguientes métricas clave para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades climáticas en las bancas:

- **Medición de emisiones financiadas:** Nos permite completar el inventario de emisiones de carbono y definir líneas base para establecer metas y objetivos de reducción de emisiones de carbono en las carteras de crédito y portafolios de inversión.
- **Monto de financiamiento verde:** Seguimiento al desempeño de los saldos de cartera de las líneas de financiamiento verde, que incluye la financiación de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático.

En cuanto a la gestión de emisiones de carbono de la operación, evaluamos el progreso y los resultados de la gestión directa de las emisiones de GEI en nuestras operaciones mediante el seguimiento de metas e indicadores asociados a nuestra estrategia Misión Verde 2030 en la cual, por medio de la ecoeficiencia operacional, buscamos contribuir a la reducción, mitigación y compensación de los impactos ambientales, en especial los asociados con nuestras emisiones de carbono directas e indirectas.

Desde 2022 trabajamos en la ampliación de la cuantificación de nuestras emisiones del Alcance 3 en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del GHG Protocol.

En Colombia, con la implementación de estrategias para la reducción de nuestra huella de carbono, junto con el uso de energía renovable, hemos reducido el 9% de nuestras emisiones en los Alcances 1 y 2 en comparación con 2022, lo que equivale a dejar de emitir 451 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Alcance	Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 - 2019	Variación 2023 - 2022
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	2.595	2.896	1.951	1.415	-51,27%	-27,49%
Alcance 2*	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	5.843	5.147	3.032	2.549	2.641	-54,79%	3,63%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	0	839	506	422	414	-	-1,79%
Alcances 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	8.747	7.742	5.927	4.500	4.057	-53,62%	-9,86%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	3.434	3.402	2.373	1.830	-36,99%	-22,92%
Alcance 3**	Otras emisiones indirectas (ton CO <sub>2</sub> e)	1.278	345	195	4.578	1.289	0,83%	-71,85%
Total huella de carbono	Total huella de carbono <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	10.025	8.087	6.122	9.078	5.345	-46,68%	-41,12%
	Total huella de carbono <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	4.182	3.779	3.597	6.952	3.118	-25,43%	-55,15%
Total huella de carbono FTE	Huella de carbono <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,99	0,79	0,60	0,89	0,52	-46,96%	-41,40%
	Huella de carbono <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,41	0,37	0,35	0,68	0,31	-25,82%	-55,36%

Total huella de carbono m <sup>2</sup>	Huella de carbono <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,04	0,03	0,02	0,03	0,02	-47,74%	-40,11%
	Huella de carbono <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	-26,91%	-54,37%

\* Ajustamos cifras del *location based* y el *market based* desde el año 2019, debido a revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializado de servicios públicos.

\*\* A partir de 2022 ampliamos la cuantificación de las emisiones indirectas en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

Alcance	Indicador	2023
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	1.415
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	414
Alcance 3	Emisiones categoría 1 - bienes o servicios comprados (ton CO <sub>2</sub> e)	239
	Emisiones Categoría 2 - bienes de capital (ton CO <sub>2</sub> e)	360
	Emisiones Categoría 4 - transporte y distribución aguas arriba (ton CO <sub>2</sub> e)	71
	Emisiones Categoría 5 - residuos generados durante la operación (ton CO <sub>2</sub> e)	21
	Emisiones Categoría 6 - viajes de negocio (ton CO <sub>2</sub> e)	597
	Emisiones Categoría 15 - financiadas/inversiones* (ton CO <sub>2</sub> e)	4.525.928
Total huella de carbono**	Total huella de carbono <i>location based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	4.531.272
	Total huella de carbono <i>market based</i> (ton CO <sub>2</sub> e)	4.529.045

\* Incluye préstamos comerciales, *Project Finance*, y bonos corporativos y acciones.

\*\* Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a las emisiones de la categoría 15 - Inversiones según la clasificación del GHG Protocol.

## 2.4. INFORMACIÓN SOBRE LAS SUBORDINADAS: FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.

Adicionalmente y de forma voluntaria, incluimos el reporte de los indicadores de nuestra filial en Colombia Fiduciaria Davivienda, bajo los estándares SASB para Actividades de Gestión y Custodia de Activos, y el avance en la integración de las recomendaciones del TCFD, para presentar una visión más amplia de otras actividades económicas que integran nuestra oferta sostenible.

### 2.4.1. Materialidad

Igual que el Banco, la Fiduciaria inició el proceso de integración del resultado del análisis estratégico que realizó la Alta Dirección de las compañías del Grupo Bolívar sobre el alcance de los compromisos y temas materiales declarados, perspectivas y objetivos

estratégicos de la organización, a partir la apertura de espacios de diálogo para profundizar sobre temas como:

- El cambio climático y los riesgos físicos y de transición
- La biodiversidad
- La diversidad, equidad e inclusión

Estos espacios abrieron el camino que durante 2024 recorrerá la Fiduciaria para tener su primera materialidad de impacto declarada, y definió su norte para gestionar sus impactos financieros actuales y potenciales.

#### 2.4.2. Indicadores SASB

Tema	Código	Parámetro	Respuesta
Integridad profesional	FN-AC-270a.1	1. Número. 2. Porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	En 2023 la Fiduciaria no tenía empleados con el historial de las investigaciones relacionadas.
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con el <i>marketing</i> y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes antiguos y nuevos.	Durante 2023, en relación con la situación jurídica de la Fiduciaria frente a las entidades de control, se presentó un proceso judicial de la Superintendencia Financiera de Colombia con sentencia desfavorable; fue pagada la condena a finales del año y el hecho fue divulgado en el informe de fin de ejercicio.
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	<p>En el Grupo Bolívar contamos con una cultura organizacional que nos compromete a vivir y cuidar nuestros Principios y Valores: respeto, honestidad, equidad, disciplina y entusiasmo, alegría y buen humor. Adicionalmente, contamos con la declaración de nuestro Propósito Superior: “Enriquecer la vida con integridad”, que nos invita a todos a tener un comportamiento íntegro frente a nuestros grupos de interés.</p> <p>Este Propósito Superior, más nuestro Código de Ética, son entregados a todos los miembros de la organización para su conocimiento y aplicación al momento de vincularse.</p> <p>Por otro lado, como parte de la apropiación de estas declaraciones, anualmente se realiza una recertificación de Principios y Valores y del Código de Ética, de obligatorio cumplimiento por nuestra gente.</p>

Diversidad e inclusión de empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para: 1. Dirección ejecutiva 2. Directivos no ejecutivos 3. Profesionales 4. Resto de empleados	1. Dirección ejecutiva: 0% 2. Directivos no ejecutivos: 0% 3. Profesionales: 4. Resto de empleados (2 personas): 0,008%
Incorporación de factores medioambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de gestión y custodia de activos	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean: 1. Integración de temas ESG. 2. Inversión temática en sostenibilidad. 3. <i>Screening</i> .	1. Total activos bajo administración (AUM): COP 10 billones (a 31.dic. 2023) Renta fija, AUM: COP 9,7 billones Renta variable AUM: COP 296,5 millones  2. Total AUM: COP 25.305 mil millones (a 31.Dic.2023) Acciones Global: 2.890 clientes y AUM por COP 17,1 mil millones Sostenible Global: 1.129 clientes y AUM por COP 8.244 mil millones
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ESG en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio.	En el informe Anual del Banco Davivienda se incluye un capítulo de inversión responsable que describe la metodología desarrollada para la integración de factores ASG en la evaluación de las inversiones y se declara la Política de Inversión responsable, actualizada en julio de 2023, con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la gestión de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités respectivos y las juntas directivas.
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas.	En términos de relacionamiento y votación, la actualización de la Política de Inversión responsable incorpora estos factores y puede ser consultada en el siguiente <a href="#">link</a> .
Ética empresarial	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria.	En 2023 no se presentó ningún evento de los descritos, en los que la Fiduciaria hubiera sido objeto de sanciones o multa; en consecuencia, no hubo lugar a pérdidas monetarias.

	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	<p>La Fiduciaria cuenta con un canal de denuncia con acceso permanente para su gente: la Línea de Transparencia, a la cual pueden acceder por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea telefónica</li> <li>- Formulario web</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul> <p>Es un canal anónimo y confidencial en el que cada caso cuenta con un modelo de gestión que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y asignación de las denuncias recibidas.</li> <li>- Definición de la intervención / investigación y de los pasos para abordar los casos.</li> <li>- Acompañamiento en la gestión de los casos.</li> <li>- Recepción y análisis de planes de acción (que resuelvan la causa raíz de la situación identificada en el caso) y cierre.</li> </ul> <p>Además, un proveedor administra la información para garantizar objetividad y transparencia en su manejo. Con respecto a los eventos gestionados por el canal de la Línea de Transparencia, las políticas y el proceso, con su flujo y procedimiento, están documentados en la herramienta definida por la organización.</p> <p>Finalmente, en línea con nuestro compromiso por la ética y transparencia, la Fiduciaria tiene un modelo de gobierno compuesto, entre otros, por un Comité de Ética que facilita la atención y el seguimiento de las denuncias y la implementación de prácticas que promuevan la alineación con nuestros Principios y Valores. El Comité se sesiona periódicamente y en él se presentan las denuncias recibidas y cerradas, el informe de gestión, estadísticas, tendencias e indicadores clave de desempeño.</p>
Gestión del riesgo sistémico	FN-AC-550a.1	Porcentaje de activos de fondos de composición abierta gestionados por categoría de clasificación de liquidez.	La Fiduciaria tiene 5 fondos de inversión colectiva de naturaleza abierta, los cuales por normatividad tienen una clasificación de liquidez, así: 3 monetarios que comprenden un total de activos bajo administración (AUM) de COP 7,06 billones; y 2 balanceados con AUM de COP 127,9 mil millones (cifras al 31.Dic.2023)
	FN-AC-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de programas de gestión del riesgo de liquidez en la estrategia de la cartera y la gestión del riesgo de rescate.	<p>Para el negocio fiduciario no aplica alguna estrategia de cartera ni gestión del riesgo de rescate. No obstante, como referencia, la gestión del riesgo de liquidez se realiza por portafolio según sus propias características.</p> <p>Teniendo en cuenta las estimaciones de retiros probables para los fondos abiertos, no se incorpora el riesgo sistémico dentro del modelo. El riesgo sistémico se monitorea como alerta frente a un porcentaje de retiros de los pares comparables</p>

			(FICs de la industria) y un porcentaje de caída en el AUM, con niveles de alerta que puedan ser considerados como atípicos.
	FN-AC-550a.3	Riesgo total frente a las operaciones de financiación de valores (cuantitativo - divisa para comunicar).	No aplica, la Fiduciaria no financia valores.
	FN-AC-550a.4	Riesgo neto frente a los derivados de crédito suscritos (cuantitativo - divisa para comunicar).	No hay derivados de crédito.
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	1. Total de activos registrados. 2. Total de activos gestionados no registrados (AUM).	Vehículos en donde la gestión (toma de decisiones de inversión) es ejercida por la Fiduciaria Davivienda a 31.Dic.2023 FICs + FVP + PA/Encargos + Consorcios/Pensionales  Total: COP 13,97 billones.  FICs: COP 7,2 billones. FVP: COP 2,8 billones. PA/Encargos: COP 2,3 billones. Consorcios/Pensiones: COP 1,7 billones.
	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión.	Activos en fiducia de inversión (fideicomitidos). FICs: COP 7,2 billones.  Activos relacionados con actividad de custodia: No aplica.

### 2.4.3. Alineación por parte de la Fiduciaria a las recomendaciones del TCFD

A continuación, presentamos los indicadores ambientales y climáticos de la Fiduciaria, construidos de acuerdo con las recomendaciones del TCFD.

TCFD	
Gobernanza	<p><b>Fiduciaria cuenta con las siguientes políticas asociadas a la gestión del cambio climático:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Política de Inversión Responsable:</b> Define para el Grupo Bolívar y sus empresas subsidiarias, los lineamientos para la incorporación de criterios ASG en los procesos de análisis de inversión y toma de decisiones. De tal manera que, se permita asumir un rol activo en la gestión de riesgos y el desarrollo de prácticas responsables, incluida la gestión del cambio climático.</li> </ul> <p>Esta política está alineada con los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, en la que Davivienda, cobijando a sus filiales Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda, es signatario desde 2022 (más información: <a href="#">clic aquí</a>)</p>

	<p>- <b>Política Ambiental:</b> La Fiduciaria Davivienda ha establecido su Política Ambiental que, de acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y la estrategia de negocio sostenible, reconoce que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y generar beneficios para la comunidad, sus accionistas, colaboradores y clientes.</p> <p>Como parte de la aplicación de esta política se estableció como directriz, entre otras, el mejoramiento de los procesos de administración de riesgo ambiental y social en los negocios de fiducia estructurada en los cuales el Banco Davivienda es financiador.</p> <p>Ambas políticas fueron aprobadas por la Junta directiva de la Fiduciaria.</p>
Estrategia	<p><b>Inversión responsable frente al cambio climático</b></p> <p>En su política de inversión responsable, la Fiduciaria reconoce que son fundamentales las dimensiones ambiental y social. (<a href="https://sostenibilidad.davivienda.com/">https://sostenibilidad.davivienda.com/</a> )</p> <p>Por tanto, en su proceso de evaluación y asignación de límites de inversión a los emisores de los sectores financiero y real, tanto locales como internacionales, se integran aspectos ASG en los cuales el cambio climático es uno de los aspectos a evaluar.</p> <p>Como muestra del compromiso con la inversión responsable, en noviembre de 2022 Davivienda adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la ONU, incluyendo también las operaciones de la Fiduciaria y de Corredores Davivienda.</p> <p>En 2023 se realizaron diferentes mesas de trabajo y se definió el gobierno para el desarrollo y verificación del reporte PRI, siendo este el primer año de reporte de carácter voluntario. El puntaje obtenido en esta evaluación marca la ruta que nos permitirá identificar brechas para definir y priorizar los planes de trabajo. A finales del año se recibieron los resultados de la primera evaluación con información de 2022.</p>
Gestión de riesgos	<p><b>Riesgos de Transición Inversiones</b></p> <p>En 2023, la Fiduciaria continuó trabajando con el Departamento de Riesgo Ambiental y Social del Banco en la aplicación de las metodologías para la identificación de riesgos de cambio climático, para la caracterización y gestión de su Portafolio de Inversión (portafolio posición propia y administrados), identificando que el 0,3% de la exposición se encuentra en sectores de alta y media sensibilidad, mientras el 99,7% está en sectores de baja sensibilidad.</p> <p>Este alcance en el análisis de los riesgos de transición en inversiones fortalece su gestión en asuntos ASG y reafirma el compromiso de la Fiduciaria con la inversión responsable.</p> <p><b>Evaluación de riesgo ambiental y social para la Fiduciaria</b></p>



	<p>De acuerdo con la política ambiental de la Fiduciaria, en 2023 continuó identificando, gestionando y reportando los negocios de fiducia estructurada que cuentan con evaluación de riesgo ambiental y social porque han sido financiados por el Banco. La evaluación incorpora la revisión de la exposición a amenazas climáticas de remoción en masa e inundaciones. A partir de dicha revisión, se identificaron 390 proyectos en común entre la Fiduciaria y el Banco. Este ejercicio permitió llegar al análisis del 18% de los negocios de la Fiduciaria, siendo en su mayoría del tipo de producto inmobiliario.</p> <p>Adicionalmente, se hizo monitoreo de riesgo ambiental y social a estos proyectos para identificar su desempeño en estas materias.</p>
<p>Objetivos y métricas</p>	<p>De acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y la estrategia de negocio sostenible, la Fiduciaria reconoce que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y beneficios para la comunidad, sus accionistas, colaboradores y clientes.</p> <p>Por lo tanto, ha establecido las siguientes directrices orientadas al conocimiento, valoración, tratamiento y oportunidades de los impactos ambientales y sociales y del cambio climático en su operación y la de sus clientes y proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir las leyes y las normas ambientales y sociales aplicables.</li> <li>- Evaluar y mitigar el impacto negativo al medio ambiente y a la sociedad que puedan generar sus procesos y proyectos.</li> <li>- Mantener el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales para los negocios que administra la Fiduciaria en los cuales el Banco Davivienda es financiador.</li> <li>- Propender porque los constructores con los que trabaje la entidad cuenten con programas que mitiguen los impactos negativos al medio ambiente.</li> <li>- Buscar el mejoramiento de los procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.</li> <li>- Promover en los proveedores la gestión de los impactos ambientales y sociales generados por sus procesos, e incluir estos criterios en los procesos de compra de bienes y servicios de la entidad que se realizan a través del área administrativa del Banco.</li> <li>- Brindar apoyo a los proyectos ambientales y sociales que se consideren relevantes, de acuerdo con la estrategia de negocio sostenible.</li> <li>- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación a sus colaboradores en temas ambientales y sociales.</li> </ul>

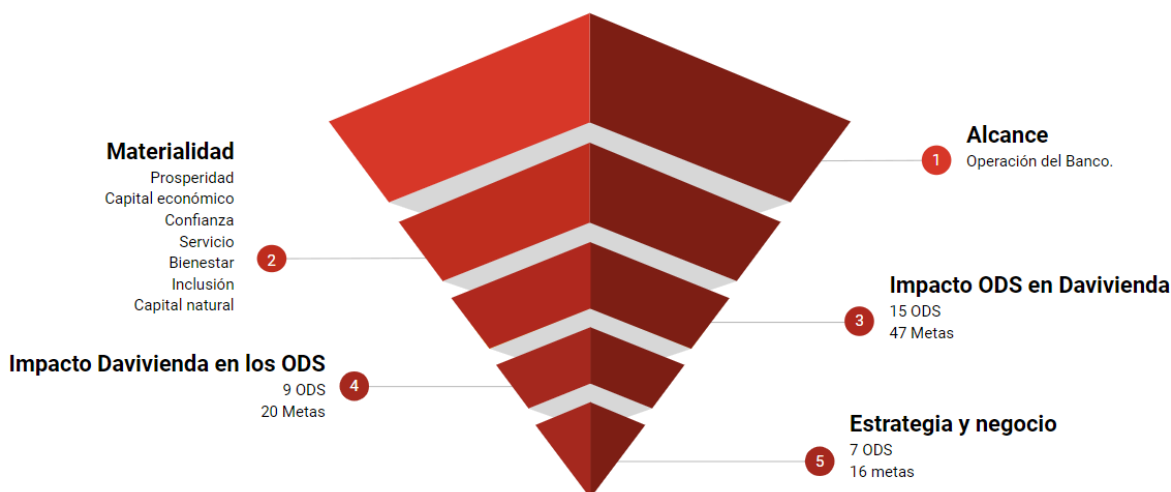
## **2.5. NUESTRO COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

Estamos comprometidos con el llamado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de transformar nuestro mundo, al integrar en nuestra estrategia sostenible la Agenda 2030 y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, desde nuestra declaración “El mundo es nuestra casa, hagámosla más próspera, incluyente y verde”, entendemos nuestro rol en la generación de valor económico, social y ambiental, y tomamos como punto de partida la actualización de los temas materiales, con el objetivo de alinear nuestra contribución a los ODS con los temas estratégicos identificados y valorados por la Alta Gerencia y nuestros grupos de interés.

En 2023 seguimos la metodología de priorización del CODS (Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de América Latina y el Caribe), basada en el Corporate Ecosystem Services Review (ESR), que brinda las herramientas para tener un mejor entendimiento de los ODS desde el entorno empresarial para alinear la contribución a la Agenda 2030 con las actividades estratégicas, permitiéndonos manejar riesgos y oportunidades relacionadas con nuestro impacto y dependencia de los servicios ecosistémicos.

En primer lugar definimos el alcance de este análisis como el total de la operación, para así dimensionar contribuciones a los ODS escalables con nuestros impactos. Enseguida, conectamos los objetivos y metas con nuestra materialidad, lo que nos permite identificar los asuntos prioritarios para nuestros grupos de interés sobre los cuales gestionamos riesgos y oportunidades. En tercer lugar, identificamos el impacto que puede tener cada objetivo en nuestra operación y las tendencias en estos servicios prioritarios para, posteriormente, identificar la capacidad que tenemos de contribuir a la resolución de los problemas asociados a los objetivos, el rol que tenemos como empresa y las oportunidades de negocio que pueden surgir. Por último, a partir de la conexión del negocio con los objetivos, se definieron proyectos y estrategias para la contribución. Estos pasos nos permiten conectar, desde lo interno, cómo nuestra misión, propósito y recursos deben dar respuesta a lo externo, es decir, a las tendencias y desafíos en la frontera de sostenibilidad que se alineen con nuestra materialidad y estrategia, y que tengan en cuenta los valores y capacidades de la compañía.

Seguir esta metodología, junto con otras recomendaciones del CODS, nos permitió enmarcar nuestra contribución en el contexto de América Latina y el Caribe y dar a esta priorización una visión a largo plazo. Es así como priorizamos 7 ODS y 16 metas, sobre los que tenemos una contribución significativa en nuestra operación, alineada con los temas materiales para nuestros grupos de interés y con los focos estratégicos de negocio, así como con nuestros valores y misión. Con nuestra meta de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible para 2030, apostamos por una transformación apalancada en la innovación, las finanzas sostenibles y la educación financiera, dando respuesta a las demandas enmarcadas en la agenda global y a las necesidades de nuestros grupos de interés.



ODS	Meta a 2030	Aporte Davivienda	Indicador de contribución
5. Igualdad de género	5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	Impulsamos el desarrollo económico y el empoderamiento de las mujeres, desde nuestras colaboradoras (a través de nuestros compromisos con la Diversidad, Equidad e Inclusión y adhesiones como la Financial Alliance For Women - FAFW), hasta clientas y comunidad general mediante la oferta de servicios financieros y no financieros con enfoque de género, como nuestras líneas sociales VIS Mujer y Pyme Mujer, y programas como Cultivarte Familia y Educación Financiera.	<b>Acceso a servicios financieros a través del Bono Social de Género</b>  Saldo Pyme Mujer: COP 1 billón. Saldo VIS Mujer: COP 4,5 billones. Corte a diciembre 2023.
8. Trabajo decente y crecimiento económico	8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	Queremos convertirnos en el primer aliado de los micronegocios y las pymes, dado que reconocemos su papel clave en el crecimiento económico de los países y en la generación de empleo. Desarrollamos acciones que nos permiten acompañar a nuestros clientes con soluciones que los impulsen a crear, crecer y consolidar su actividad. También los acompañamos en la transformación y adopción de prácticas más sostenibles mediante la	<b>Financiación a pymes y pequeños negocios</b>  Saldo Pyme: COP 7,9 billones. Saldo pequeños negocios persona natural: COP 44 billones. Corte a diciembre 2023.
	8.4. Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales, y procurar desvincular el crecimiento		<b>Financiación verde para pymes</b>  Saldo cartera verde: COP 60 mil millones. Energías renovables: 48% Agrosostenible: 31%

ODS	Meta a 2030	Aporte Davivienda	Indicador de contribución
	<p>económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de consumo y producción sostenibles, comenzando por los países desarrollados.</p>	oferta especializada de líneas verdes y sociales.	
	8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.		<p><b>Compromisos con la equidad salarial</b></p> <p>Más de 18 mil empleados en Colombia y filiales. Retención y promoción del talento. <i>(Ver sección de Talento Humano)</i></p>
	8.10. Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.		<p><b>Acceso a servicios financieros</b></p> <p>Alcanzamos 21,7 millones de clientes, con una participación cercana al 56% de los adultos en Colombia.</p>
9. Industria, innovación e infraestructura	9.1. Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.	Nos hemos posicionado como un banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y el progreso de las regiones. Adicionalmente, a través de las bancas Constructor, Corporativo y Empresarial, contribuimos a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en los diferentes sectores económicos que financiamos.	<p><b>Financiación de infraestructura social</b></p> <p>Más de COP 1,4 billones en saldos de cartera de proyectos viales de cuarta generación, hospitales, puertos e infraestructura con impacto social y ambiental.</p>
	9.2. Promover una industrialización inclusiva y sostenible y aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.		<p><b>Financiación para la transición de sectores económicos</b></p> <p>En los sectores de construcción, hotelería y turismo y servicios empresariales, el 22% (COP 2 billones) del total de la financiación se destinó a líneas verdes.</p>
	9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración a las cadenas de valor y los mercados.		<p><b>Acceso a servicios financieros pequeñas industrias</b></p> <p>Crecimiento sostenido de las cartera Pyme y Constructor, alcanzando saldos de cartera por COP 7,8 y COP 6,8 billones, respectivamente.</p>

ODS	Meta a 2030	Aporte Davivienda	Indicador de contribución
	9.4. Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades.		<b>Financiación verde segmentos Corporativa, Empresarial y Constructor</b>  Aumentó un 38%.
10. Reducción de las desigualdades	10.2. Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica o cualquier otra condición	Acompañamos los proyectos de vida de todos, fomentando la diversidad y promoviendo la equidad, facilitando el acceso a productos y servicios financieros y priorizando dentro de nuestra estrategia de negocio poblaciones históricamente vulneradas.	<b>Financiación con enfoque</b>  Financiación a mujeres por COP 29 billones, correspondiente al 42% del saldo del activo.  Financiación a jóvenes por COP 3,8 billones, correspondiente al 13% de nuestra cartera.
11. Ciudades y comunidades sostenibles	11.1. Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales.	Seguimos consolidando nuestro liderazgo en la financiación de vivienda en Colombia, acompañando a las personas de bajos ingresos, mujeres y jóvenes a cumplir su sueño de adquirir vivienda en condiciones favorables. También movilizamos recursos para la financiación de vehículos híbridos y eléctricos, logrando con ello la reducción de emisiones.	<b>Financiación de vivienda asequible y sostenible</b>  Más de 220 mil créditos vigentes para vivienda de interés social (VIS) y más de 4 mil para vivienda sostenible, con un saldo total de COP 11 billones.
	11.2. Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y personas de edad.		<b>Financiación para la movilidad sostenible</b>  Cerca de 3 mil créditos vigentes para la compra de vehículos híbridos y eléctricos por más de COP 257 mil millones.
	11.3. Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en los países donde tenemos		<b>Financiación de construcción Sostenible</b>  Saldo de cartera por más de COP 1,6 billones, con más de 76 proyectos certificados y 19 mil ton CO <sub>2</sub> evitadas.

ODS	Meta a 2030	Aporte Davivienda	Indicador de contribución
	presencia.		
12. Producción y consumo responsable	12.2. Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Trabajamos permanentemente en la gestión adecuada de los recursos y residuos producto de nuestra operación, reconociendo que el desarrollo óptimo de nuestra estrategia debe estar alineado con la innovación tecnológica y la articulación de alianzas con nuestros proveedores y otros actores claves de la cadena de valor.	<b>Gestión de los recursos</b> Reducción del 44% en agua y 22% en energía con respecto a nuestra línea base.
	12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.		<b>Gestión de residuos</b> Disminuimos la generación de residuos con respecto a 2022 en un 29% y aprovechamos el 74%, de estos.
13. Acción por el clima	13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	<p>Enriquecemos la vida con integridad, de las personas y del planeta, gracias al poder de transformación de nuestros modelos de negocio sostenible.</p> <p>Diseñamos un portafolio de productos y servicios con soluciones innovadoras que favorecen la inclusión, que impulsan el desarrollo de prácticas ecoeficientes y con menor huella ecológica entre nuestros clientes, que expresan nuestro interés por crear valor a largo plazo de manera responsable con nuestros grupos de interés y con plena consciencia del entorno.</p>	<b>Compromisos y adhesiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromisos de reporte: CDP, TCFD, PCAF.</li> <li>- Compromisos internacionales: UNEP-FI, NZBA, GFANZ, SBTi, PRI.</li> <li>- Compromisos nacionales: Protocolo verde.</li> </ul>

### 3. PROSPERIDAD

Facilitamos el logro de los sueños de las **personas, las familias y los negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles, que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.

#### 3.1. PRINCIPALES CIFRAS 2023

**Cifras consolidadas**  
(en COP billones, excepto porcentajes)

	dic. 22	dic. 23	Variación
Total Activos	184,1	178,2	-3,2%
Cartera Bruta	144,8	136,0	-6,1%
Provisiones	-6,3	-6,1	-3,9%
Depósitos	119,8	123,4	3,0%
Total Patrimonio	16,3	14,8	-9,5%
Utilidad Neta	1,62	-0,37	-123,0%
Solvencia Total	16,29%	14,54%	-175 pbs
Relación de Solvencia Básica Ordinaria	11,07%	10,25%	-72 pbs

	Banco Davivienda y filiales nacionales	Filiales internacionales	Total
Oficinas	533	141	674
Clientes	21,9 millones	1,7 millones	23,6 millones
Cajeros automáticos	2.291	555	2.846

**Cifras separadas**  
(en COP billones, excepto porcentajes)

	Dic. 22	Dic. 23	Variación
Total activos	137,2	138,7	1,1%
Cartera bruta	107,4	103,1	-4,0%
Provisiones	-6,6	-6,9	4,7%
Depósitos	88,2	94,6	7,2%
Total patrimonio	14,5	13,0	-9,9%
Utilidad neta	1,14	0,11	-90,7%
Solvencia total	19,91%	16,76%	-315 pb
Solvencia básica ordinaria (CET1)	12,56%	10,73%	-183 pb

	Dic. 22	Dic. 23
Oficinas	527	533
Clientes	20,3 millones	21,9 millones

Cajeros automáticos	2.182	2.291
---------------------	-------	-------

### Calificaciones de riesgo

	Internacionales			Nacionales	
	S&P	Fitch	Moody's	BRC	Fitch
Largo plazo	BB+	BB+	Baa3	AAA	AAA
Corto plazo	B	B		BRC 1+	F1+
Perspectiva	Estable <sup>6</sup>	Negativa	Estable		Negativa

## 3.2. INNOVACIÓN

La innovación está en el ADN de nuestra cultura, y en 2023 nuestra estrategia de innovación se fortaleció con nuevas alianzas estratégicas que nos permitieron aprender de los mejores del mundo y cocrear nuevas ofertas con talento joven, *big tech* y emprendedores. Desarrollamos una cultura de innovación fundamentada en el fortalecimiento de capacidades y habilidades en nuestros funcionarios y en el trabajo permanente con jugadores del ecosistema de innovación como gigantes tecnológicos, empresas emergentes, universidades, empresas de otras industrias, el Gobierno nacional y aliados de talla mundial.

En 2023 lanzamos la Facultad de Innovación en la Universidad Xplor@, un programa que ofrece un portafolio de metodologías disruptivas para transformar procesos, solucionar problemas y mejorar ofertas de valor para el cliente. Allí, los funcionarios pueden acceder a un diplomado internacional avalado por Pearson Education para certificar sus conocimientos en innovación. Al cierre de año, contamos con 197 funcionarios certificados internacionalmente.

Asimismo, logramos 6 nuevas iniciativas en el mercado con empresas emergentes, una nueva patente radicada, para un total de 4 patentes en nuestro portafolio, y desplegamos 2 proyectos de analítica en colaboración con Caoba (Centro de Excelencia y Apropiación que apoya el uso de las tecnologías de *big data* y *data analytics*).

Nuestro Centro de Innovación Domo i representa el ecosistema de innovación del Grupo Bolívar, un espacio colaborativo y dinámico. En 2023 facilitamos más de 57 sesiones de innovación, donde cocreamos con más de 25 aliados estratégicos (como el Grupo Éxito, Samsung y entidades del Gobierno como el Acueducto de Bogotá, la Alcaldía de Funza, la Alcaldía de Jamundí, Findeter y el Fondo Nacional de Garantías, entre otros), e identificamos oportunidades en sinergia para fortalecer nuestras ofertas de valor para las diferentes líneas de negocio y enriquecer las ofertas de valor en el mercado.

### 3.2.1. Talento joven

Hemos creado un programa llamado “Células de Innovación”, que consiste en equipos multidisciplinarios formados por estudiantes de diferentes universidades de Colombia. Durante 6 meses, estos estudiantes aplican metodologías de innovación para diseñar soluciones a desafíos estratégicos de nuestras líneas de negocio y fortalecen sus

<sup>6</sup> El 19 de enero de 2024, S&P modificó la perspectiva a “negativa” después de revisar la perspectiva del soberano.



conocimientos en herramientas digitales y modelos de negocio. En los últimos 7 años hemos tenido la participación de 190 estudiantes y, en 2023, se desarrollaron 33 talentos en este programa.

Recientemente, durante el evento e-Summit de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico en Medellín, organizamos la **Hackathon e-Summit**, lo que nos destaca como una compañía que apuesta por el talento joven y por romper paradigmas. En esta actividad, más de 80 universitarios y emprendedores de diferentes instituciones crearon soluciones disruptivas utilizando metodologías de innovación y tecnología para mejorar las ventas y la experiencia de los usuarios en las plataformas de comercio electrónico del país.

### 3.2.2. Emprendimiento e innovación social

Este año celebramos la 5ª edición de Social Skin, un premio de innovación social que busca reconocer, impulsar y motivar a los jóvenes con empresas emergentes o con emprendimientos en Colombia y Centroamérica que contribuyan a solucionar problemas sociales y ambientales a partir de los ODS, y que generen valor e impacto en el bienestar general de la población. De los 797 proyectos inscritos, 23 llegaron a la final y 7 de ellos fueron ganadores.

Estos proyectos abarcaron desde soluciones ambientales hasta innovaciones médicas. A través de apoyos económicos y mentorías, ayudamos a los ganadores a entender las dificultades y retos de crecimiento de sus emprendimientos y a desarrollar hojas de ruta para abordarlos. Cada ganador representa un paso adelante en nuestro compromiso con la generación de soluciones sostenibles y socialmente responsables.

Este año ampliamos nuestro alcance con el lanzamiento oficial de la comunidad de Social Skin, un ecosistema digital que permite hacer conexiones entre emprendedores, inversionistas, mentores y voluntarios. Además, en alianza con Rebel Business School, ofrecimos un programa de capacitación para los emprendedores no ganadores de Social Skin, a través del cual les proporcionamos herramientas para avanzar en sus proyectos de manera sostenible y sin deuda. Este enfoque integral demuestra nuestro compromiso, no solo con la innovación, también con el fortalecimiento de la comunidad emprendedora. Adicionalmente, lanzamos el *podcast* “Mano Emprendedora” en alianza con Naranja Media, con el fin de compartir experiencias y consejos de expertos en temas críticos para los emprendedores.

### 3.2.3. Innovación abierta

Gracias a nuestra mentalidad innovadora y nuestra colaboración con actores externos como las *big tech*, empresas emergentes, aceleradoras y universidades, aceleramos la creación de ofertas de valor para nuestros clientes. En 2023 analizamos 464 empresas emergentes a nivel internacional y regional, buscando oportunidades de colaboración y fortaleciendo nuestras capacidades tecnológicas en los ecosistemas más innovadores del mundo, como Israel, Silicon Valley y Asia. Esto nos ha posicionado como **líderes y pioneros en innovación en nuestra región**.

Además, llevamos a cabo 14 pruebas piloto con empresas emergentes y *big tech* para abordar desafíos estratégicos de nuestra organización. También implementamos 6 iniciativas en el mercado utilizando tecnologías como inteligencia artificial generativa,

realidad virtual, dispositivos IOT<sup>7</sup> y automatización de operaciones. Estas iniciativas mejoran la experiencia de nuestros clientes y generan eficiencias operativas.

#### 3.2.4. Premio de Innovación

En su versión No. 14, el **Premio de Innovación del Grupo Bolívar 2023** recibió 361 logros de innovación de los diferentes equipos de Colombia y Centroamérica, que implementaron logros cumpliendo criterios como madurez en su implementación, rompimiento de paradigmas e impacto en los resultados. 99 logros correspondieron a innovaciones en oferta de valor, 211 a innovaciones en procesos y 51 a innovaciones organizacionales, según la clasificación del Manual de Oslo.

Finalmente, en 2023 **fuimos elegidos por Harvard University como caso de estudio de la transformación digital de un banco en Colombia**, que fue presentado por primera vez al MBA de esta importante escuela de negocios. Además, fuimos reconocidos como la Compañía No. 1 en el relacionamiento con empresas emergentes en la categoría de servicios financieros, y No. 3 en la categoría general en el ranking “Top 100 Open Startups”, y recibimos el reconocimiento como la corporación más innovadora del ecosistema *fintech*, según el Fintech Unconference de Finnovating. De cara al futuro seguiremos dando lo mejor de nuestro ADN innovador para continuar dejando en alto el nombre de Davivienda.

### 3.3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estamos comprometidos con el desarrollo constante de nuestra estrategia digital, que incorpora integralmente los procesos operativos, el servicio y los componentes tecnológicos de nuestra organización. Nuestra estrategia busca **incrementar la agilidad para la toma de decisiones e impactar de forma positiva a nuestros clientes**, permitiéndoles vivir experiencias memorables, confiables, sencillas y amigables en el uso de los canales físicos, análogos y virtuales. Además, buscamos mitigar de forma continua los riesgos y la vulnerabilidad al fraude en los canales mencionados.

En 2023 avanzamos en el proyecto de transformación de nuestra capa media<sup>8</sup> hacia arquitectura en la nube, que generó beneficios para nuestros clientes en términos de la información que pueden consultar. También implementamos las primeras APIs para empresas, permitiendo la conexión de sus sistemas con el Banco. Igualmente, adoptamos herramientas clave en el desarrollo ágil de aplicaciones y a través de la implementación de la estrategia “*Journey to Cloud*”<sup>9</sup> y avanzamos en la migración de nuestras tecnologías ligadas a la nube, lo que ha mejorado la disponibilidad y agilidad de nuestros sistemas.

En nuestra búsqueda continua de ser un banco cada vez más eficiente, en 2023 obtuvimos beneficios por más de COP 129 mil millones, mediante la implementación de un plan

---

<sup>7</sup> IOT: “Internet de las cosas”, se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube, así como entre los propios dispositivos.

<sup>8</sup> Capa media: hace referencia a la capa intermedia que se encuentra entre la capa de presentación (interfaz de usuario) y la capa de datos en una arquitectura de software o sistema, que a través de un conjunto de estándares y herramientas se encarga de gestionar y coordinar la comunicación y el intercambio de datos entre la capa de presentación y la capa de datos, con componentes como controladores, servicios, APIs y modelos de datos.

<sup>9</sup> Corresponde al proceso de migración de las operaciones empresariales a una instalación remota gestionada por un proveedor externo, a la que se accede a través de internet.

enfocado en la transformación digital y organizacional, la transformación de procesos y el mejoramiento continuo. Nuestros esfuerzos estuvieron concentrados principalmente en procesos de fraude, simplificación de procesos y otros proyectos.

A lo largo del año optimizamos e implementamos más de 30 procesos operativos que aportaron a la eficiencia con apoyo de la robotización. Para esto, nos apoyamos en nuestras destrezas de liderazgo, datos y analítica, gestión de procesos, automatización, innovación y tecnología para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo y la mejora de la experiencia de nuestros clientes.

Como resultado de las mejoras implementadas a nuestros modelos operativos y de servicio, en 2023 transformamos el proceso de atención de reclamos en segunda línea a través del cierre de ciclo de experiencia con el cliente; esto nos permitió aumentar la métrica de *Net Promoter Score* (NPS) de 63 a 73. Asimismo, aumentamos la atención de reclamos en primera línea del 75% al 80%, lo que se refleja en un NPS de 90 puntos, gracias al robustecimiento de herramientas, atribuciones y protocolos para nuestros canales asistidos y la comunidad de soporte.

En 2023 nos destacamos por dar continuidad a nuestras iniciativas digitales basadas en la tecnología *blockchain*. Además, llevamos la tecnología al ecosistema cafetero con “Agropass”, de la mano de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia. Así demostramos que es posible dispersar recursos en ecosistemas cerrados con destinación específica.

Igualmente, en 2023 aportamos a la reactivación del sector inmobiliario, utilizando nuestra experiencia para construir “MIA”, la primera asesora virtual inmobiliaria implementada en los canales de venta de Ciencuadras, que gestiona y perfila telefónicamente y a través de WhatsApp para encontrar la vivienda soñada. MIA es nuestra primera asistente de venta con inteligencia artificial generativa.

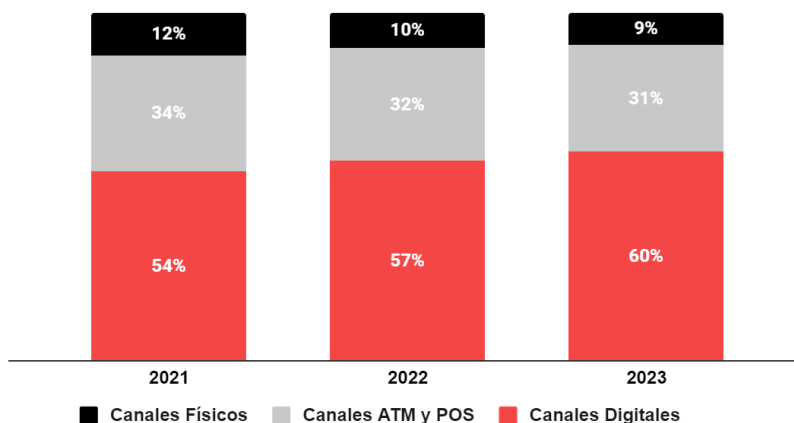
Por medio de esta tecnología, desarrollamos también la primera asistente virtual que llamamos “Vivi”. Con los avances logrados a través de esta iniciativa, **somos el primer banco en Colombia que implementa en producción una solución de asistente virtual que brinda servicios y atención a los clientes utilizando inteligencia artificial generativa.**

Desde el frente de sostenibilidad, acompañamos la estrategia de cuidado del medio ambiente y la estrategia digital, por lo que el 99,75% de los extractos (168 millones) se entregaron para consulta de forma digital y tan solo el 0,25% en papel. Por otro lado, disminuimos la obsolescencia de hardware y migraciones a la nube, lo que se tradujo en una reducción de 56,6 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>, correspondientes al consumo de los servidores dados de baja, con lo cual disminuimos el impacto de nuestra huella ambiental. Acciones como estas reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad, al minimizar el desperdicio de recursos y adoptar tecnologías más eficientes y amigables con el medio ambiente.

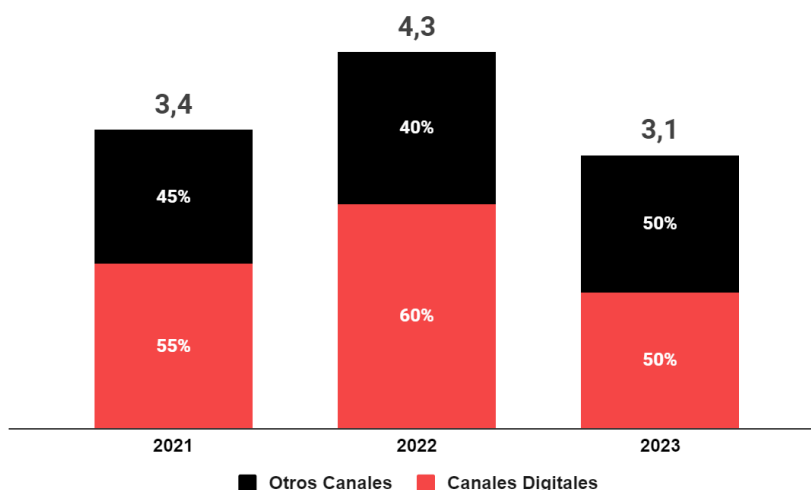
Junto con nuestros aliados estratégicos y la Fundación Acesco, trabajamos para impactar positivamente la comunidad de Malambo, Atlántico, con la implementación de un nuevo *site* para la atención de llamadas, chat y reclamos. A través de esta iniciativa, generamos alrededor de 247 empleos directos, dirigidos principalmente a jóvenes y mujeres cabeza de hogar.

Continuaremos incorporando tecnologías innovadoras y disruptivas para potencializar nuestros productos y servicios, optimizar más procesos internos y continuar fortaleciendo nuestra oferta digital. **La transformación digital y la tecnología nos equipan para liderar el camino hacia el futuro del sector financiero**, marcando un hito en la excelencia del servicio y en la satisfacción del cliente, en un mercado en constante evolución.

### Composición transaccional en Colombia



### Venta de productos en Colombia (millones de productos)



### 3.4. BANCO DAVIVIENDA COLOMBIA

Somos un banco comercial, constituido bajo las leyes de Colombia, autorizado para ejercer las siguientes actividades:

- Captar recursos del público
- Otorgar préstamos

- Actuar como intermediario del mercado cambiario
- Las demás operaciones e inversiones autorizadas o que en el futuro se autoricen a los bancos comerciales

Nuestros servicios incluyen cuentas de ahorro y corrientes, préstamos comerciales, de consumo e hipotecarios, tarjetas débito y de crédito, billetera electrónica, banca móvil, depósitos a plazo fijo y otros servicios.

Nuestros dos principales segmentos de negocio son **la banca de personas y la banca comercial**. Nuestros principales clientes en la banca de personas son personas y familias; nuestros clientes de la banca comercial son corporaciones, instituciones financieras, pequeñas y medianas empresas (pymes), negocios de agricultura, empresas del Estado y entidades gubernamentales.

Ofrecemos soluciones financieras integrales y personalizadas que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. Para lograrlo, hemos segmentado nuestro mercado en dos grupos principales: Personas y Empresas.

En el segmento **Personas**, las principales líneas generadoras de ingresos son los préstamos, las tarjetas de crédito y los productos de ahorro e inversión. Estos productos y servicios se han diseñado para satisfacer las necesidades financieras y de inversión de nuestros clientes.

En el segmento **Empresas**, los principales productos generadores de ingresos son los préstamos comerciales y los servicios de tesorería en moneda local y moneda extranjera. Estos productos y servicios están dirigidos a empresas de diversos sectores de la economía, con el fin de apoyarlos en la financiación de sus operaciones y la gestión de sus flujos de efectivo de manera eficiente.

En relación con los ingresos estacionales, algunos de ellos están relacionados con la temporada de fin de año, cuando se observa un mayor consumo y, por tanto, una mayor demanda de créditos, mientras que los productos de ahorro e inversión generan ingresos más estables a lo largo del año. Además, es común que durante ciertos meses del año, como julio y diciembre, aumente el flujo de remesas que reciben nuestros clientes, lo que se traduce en mayores ingresos por servicios financieros. En cuanto a la Banca Empresarial, el sector de turismo y comercio exterior también puede generar ingresos estacionales, especialmente en periodos de alta demanda, mientras que los servicios de tesorería generan ingresos más estables.

En cuanto a los ingresos cíclicos, es posible que tengan relación con la coyuntura económica del país. Por ejemplo, durante periodos de crecimiento económico, es común que la demanda de créditos aumente, lo que se traduce en mayores ingresos por intereses. En contraste, en momentos de incertidumbre económica los clientes optan por ahorrar más y solicitar menos créditos, lo que reduce los ingresos del Banco por estos conceptos. Además, los ingresos cíclicos también pueden estar relacionados con la evolución de los mercados de capitales y los niveles de inversión.

Por último, en cuanto a los ingresos ocasionales, es importante mencionar que pueden provenir de diversas fuentes, como la venta de activos no estratégicos o la recuperación de préstamos incobrables. Estos ingresos pueden ocurrir en cualquier momento y no están sujetos a un periodo específico del año o a fluctuaciones del mercado. La venta de activos

no estratégicos puede estar relacionada con nuestra estrategia de gestión de activos, mientras que la recuperación de préstamos incobrables puede estar vinculada a la eficacia de nuestros procesos de recuperación de deudas o decisiones específicas de venta de portafolios de cartera castigada.

Al cierre de 2023, contábamos en Colombia con 21,8 millones de clientes, lo que representa un incremento del 8,2% sobre el año anterior.

Nos enorgullece haber logrado una base sólida de clientes en ambos segmentos. Al cierre de diciembre de 2023, teníamos cerca de 21,4 millones de clientes en el segmento Personas y cerca de 412 mil clientes corporativos en Colombia.

En cuanto a nuestra posición en el mercado, somos el **segundo establecimiento de crédito de mayor tamaño en el sistema financiero colombiano en términos de activos, cartera bruta y depósitos**. Esto se refleja en el aumento de nuestra participación de mercado, medida por el saldo de la cartera de créditos, que pasó del 13,4% en 2015 al 15,4%<sup>10</sup> en 2023. Asimismo, en saldos de depósitos alcanzamos una participación de mercado del 14,9%<sup>11</sup>.

En Davivienda **vamos más allá de la entrega de productos financieros**, para ofrecer a nuestros clientes experiencias memorables: les ofrecemos **soluciones 100% digitales**, que facilitan sus vidas. Como resultado, la adopción digital continúa en aumento, con el 92,7% de nuestros clientes considerados digitales, en comparación con el 76% en 2019. Nos posicionamos como líderes en la transformación de la banca tradicional, consiguiendo que en 2023 el 60% de las transacciones monetarias y el 50% de nuestras ventas en Colombia se realizaron a través de canales digitales.

Con respecto a nuestros enfoques estratégicos, buscamos:

- Brindar un **mayor beneficio agregado** a nuestros clientes mediante una amplia oferta de productos financieros adaptados a sus necesidades, midiendo cuidadosamente su perfil de riesgo, con el fin de mantener niveles de riesgo saludables en el Banco y mejorar la rentabilidad de nuestro negocio.
- **Ofrecer productos de ahorro e inversión** a nuestros clientes, como la cuenta rentable y los CDT, que les ayudan a incrementar su patrimonio. Esto también nos permite continuar nuestros esfuerzos por recomponer nuestros pasivos a segmentos menos costosos, lo que resultará en un mayor beneficio neto para el Banco.
- **Promover la inclusión financiera**, expandiendo nuestra base de clientes. Queremos atraer nuevos clientes que no han sido usuarios de servicios financieros, brindándoles una amplia oferta digital, por ejemplo mediante DaviPlata, que nos ha permitido realizar alianzas y alcanzar poblaciones que antes no habían utilizado ningún servicio financiero formal.
- Convertirnos en el **principal aliado de las pymes**, un segmento que todavía tiene una usabilidad baja de servicios financieros, mediante la personalización de nuestros productos para satisfacer sus necesidades y responder a las tendencias del mercado.

---

<sup>10</sup> Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a noviembre de 2023.

<sup>11</sup> Ídem.

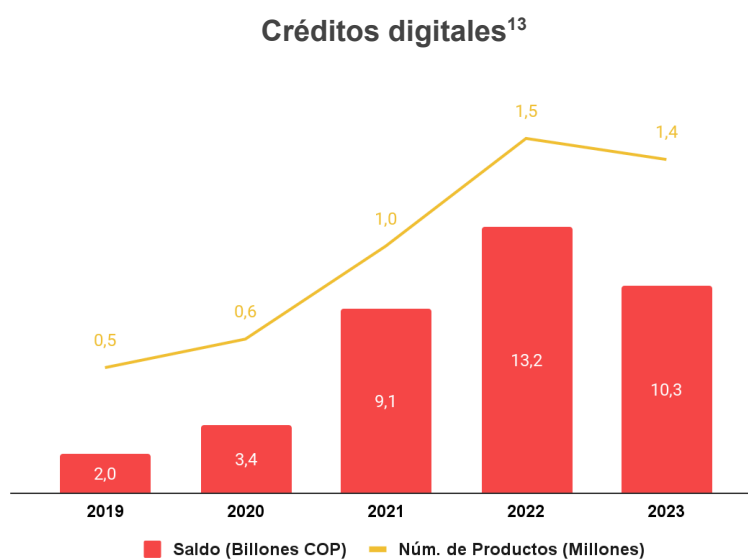
Por otra parte, al cierre de 2023, contábamos con alrededor de 12 mil empleados en Colombia, 1,8% menos con respecto al año 2022.

### 3.4.1. Banca Personas

Atendiendo a nuestro compromiso de hacer del mundo nuestra casa y con el propósito de enriquecer la vida de nuestros clientes, las personas y familias, en 2023 implementamos proyectos innovadores, enfocados en el desarrollo de nuevos productos móviles y en el fortalecimiento de los existentes, con el apoyo de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y *big data*.

En Colombia, la banca Personas cerró con un saldo de COP 60,2 billones<sup>12</sup> y un decrecimiento anual del 4,2%, principalmente por el portafolio de consumo, que decreció como resultado de los ajustes que realizamos a nuestras políticas de originación que llevaron a menores desembolsos en un año que presentó importantes retos enmarcados en altos niveles de inflación y tasas de interés.

La diversificación y modernización de las prácticas financieras en el país evidencian un cambio en los hábitos de consumo hacia las modalidades digitales. Por este motivo, hemos sumado más de 875 mil clientes a la banca Personas, de los cuales el 52% llegó a través de canales digitales.

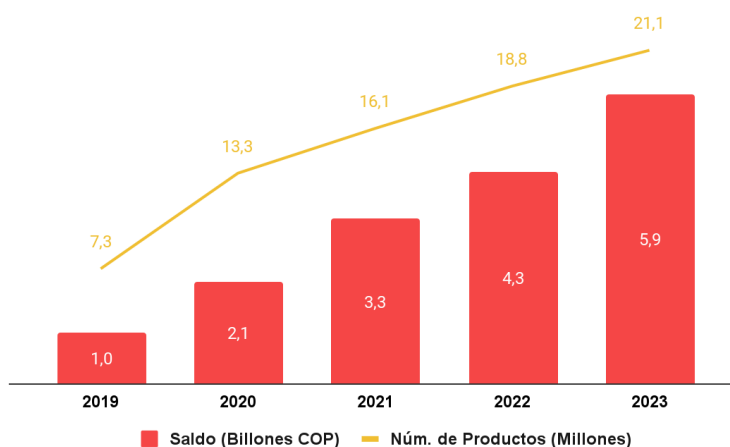


#### Captación digital<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

<sup>13</sup> Créditos digitales incluye crédito móvil, compra de cartera móvil, compra de cartera libranza móvil, tarjeta de crédito móvil, libranza móvil, adelanto de nómina, nanocrédito y vehículo móvil.

<sup>14</sup> Captación digital Incluye cuenta móvil, cuenta de nómina, cuenta de nómina móvil, CDAT y DaviPlata.



En 2023 continuamos nuestro proceso de transformación digital y cerramos el año con un indicador del 65% en adopción digital de venta y 40% en vinculación digital, **manteniendo nuestro liderazgo en oferta móvil del sector**, con más de 25 productos en nuestros canales digitales.

Seguimos evolucionando y en 2023 tuvimos grandes lanzamientos. Vamos más allá de ser un banco, por eso **construimos una Super App** para todos los colombianos. Estamos presentes en las necesidades del día a día de nuestros clientes, integrando las soluciones de nuestros aliados mediante ecosistemas digitales, a través de los cuales incorporamos servicios adicionales a la oferta financiera, para que nuestros clientes tengan todo en un solo lugar.

Desde su lanzamiento en noviembre de 2023, nuestra Super App ha tenido más de 1 millón de descargas y cuenta con más de 750 mil clientes que la usan para administrar sus productos. Además, más de 30 mil usuarios se registraron a través de la Super App y ahora son nuestros clientes y disfrutan de nuestra oferta financiera y ecosistemas digitales.

En 2023 también integramos a nuestros canales digitales las capacidades de inteligencia artificial generativa y prestamos un servicio más eficiente, rápido y claro a nuestros clientes mediante Vivi, nuestra asistente virtual. Logramos resolver en un 70% las inquietudes de nuestros clientes en primer contacto, a tan solo un clic, videollamada, chat y *cobrowse*, una herramienta que permite a los clientes compartir la pantalla de su aplicación con nuestros asesores para guiarlos en su navegación.

En Davivienda nos esforzamos por agregar valor a nuestros servicios financieros; por esto, continuamos complementando nuestra oferta con beneficios que responden a las tendencias digitales del entorno, logrando mejores experiencias que fidelizan a nuestros clientes a través de la adopción de tecnologías que nos permiten contar con nuevos aliados estratégicos de distintas categorías.

Es así como el concepto de *“open banking”* ha permitido ampliar el alcance de Davipuntos, nuestro programa de lealtad, conectándonos con nuestros aliados estratégicos a través de APIs y robusteciendo nuestros canales para ofrecer opciones de redención 100% digitales a los clientes. Actualmente nuestros clientes pueden utilizar sus Davipuntos de forma autogestionada en distintas alternativas que complementan su día a día, como:



- Pago de servicios públicos y privados, único en el mercado.
- Productos y bonos de marcas reconocidas, en categorías de hogar, bienestar, moda y tecnología, entre otras.
- Servicios de turismo: vuelos, hospedaje, transporte terrestre, boletería para espectáculos, ingreso a salas VIP y asistencias internacionales, entre otros.
- Seguros obligatorios y voluntarios, ahora desde la Super App Davivienda.
- Transferencias a créditos en Rappi y Leal Coins.
- Experiencias gastronómicas de nuestro programa “Privilegios Davivienda”.

De igual manera, mantenemos la comunicación con nuestros clientes brindándoles información clara y ofertas atractivas en fechas especiales para que puedan redimir sus Davipuntos en lo que más les guste.

En 2023, más del 80% de las redenciones del programa se hicieron de forma digital, logrando que más de 95 mil clientes usaran sus Davipuntos en más de 120 mil redenciones, lo cual representa un crecimiento superior al 35% con respecto a 2022. Así, seguimos trabajando para ampliar las posibilidades de redención y tener un mayor alcance a todos nuestros clientes, satisfaciendo sus expectativas y necesidades.

A través de nuestros aplicativos, nuestros clientes tienen a la mano la posibilidad de abrir cuentas tradicionales, de nómina y de pensión, con ofertas de productos para financiar viajes, estudios, vehículos, inversión o mejorar sus flujos de caja a través de nuestra opción de compra de cartera. Pensando en ellos y en nuestros aliados, masificamos nuestro crédito con destinación específica, a través del cual se accede a un crédito con desembolso inmediato a la tienda. Al finalizar el año, contábamos con 11 aliados y COP 300 millones en desembolsos.

Asimismo, los colombianos pueden adquirir la casa de sus sueños desde la Super App. Nuestra oferta incluye una aprobación de cupo en línea y, si la vivienda es nueva, pueden avanzar su proceso de forma 100% digital, lo que incluye la elección del proyecto y los seguros, firma de documentos y notificación al constructor. Este año entregamos a los colombianos 20 mil aprobaciones financieras por COP 2,2 billones.

En referencia al ahorro y la inversión, contamos con un portafolio donde nuestros clientes pueden abrir un CDT, un fondo de pensión voluntario Dafuturo, un fondo de inversión colectiva o un ahorro con propósito (inversión por objetivos). Dependiendo del fondo, nuestros clientes pueden acceder a asesoría en línea o agendar su cita desde nuestra app. En 2023 realizamos cerca de 155 mil aperturas de productos de ahorro e inversión.

También fortalecimos la oferta hacia nuestros comercios con el código QR interoperable, que permite enviar y recibir dinero en línea a través de productos de depósito de dinero electrónico o cuentas de ahorro o corrientes desde la aplicación de cualquier entidad financiera participante, permitiendo que cada vez más clientes accedan a medios de pago alternativos al efectivo.

Finalmente, el fortalecimiento que alcanzamos en 2023 se tradujo en una mejor percepción de nuestros canales digitales por parte de nuestros clientes. Se destacan las calificaciones en las tiendas AppStore y Play Store, 4,8 y 4,3, respectivamente, en el último mes de 2023, lo que refleja la adopción y satisfacción de los clientes con nuestro principal canal de transacción.

### 3.4.1.1. Consumo

El portafolio de consumo en Colombia<sup>15</sup> alcanzó un saldo de COP 28,8 billones, que representa un decrecimiento del 16,5% anual en línea con nuestros ajustes de apetito de riesgo y los cambios en nuestras políticas de originación. Nuestra participación de mercado en el portafolio de consumo fue del 14,2% a diciembre de 2023, conservando el segundo puesto del sector financiero en el país.

En captación, tuvimos un crecimiento en saldos del 11,8% en comparación con el año anterior, principalmente por los CDT, en donde tuvimos una variación positiva del 33,9% con respecto a 2022, para cerrar el año con más de COP 17,8 billones.

### 3.4.1.2. Tarjetas de crédito Free y Empresarios

Para complementar nuestra oferta de valor, lanzamos al mercado la tarjeta Free, enfocada en nuestros clientes de bajos ingresos<sup>16</sup> y entregamos el beneficio permanente de no tener cuota de manejo. Con esta tarjeta queremos facilitar la financiación de la categoría de consumo, permitiendo plazos hasta de 60 meses. También, lanzamos la tarjeta de crédito Empresarios, para que personas naturales con negocio y profesionales independientes puedan expandir sus negocios, en línea con nuestra meta de entregar soluciones de pago a más de 5,3 millones de personas.

### 3.4.1.3. Tarjeta débito

Nuestro portafolio de tarjetas débito alcanzó una facturación de COP 10,1 billones en 2023, con un incremento del 10,5% frente al año anterior. En 2023 **lanzamos la primera tarjeta débito 100% digital** del Banco, una tarjeta en línea disponible para usar sin la emisión de un plástico; en el primer mes otorgamos más de 4 mil. Asimismo, implementamos en nuestra App Davivienda nuevas opciones que permiten solicitar la reexpedición de la tarjeta débito, consultar su estado, cambiar la dirección de entrega y asignar la clave en línea. Gracias a estas opciones, tuvimos más de 355 mil interacciones en el año a través de la autogestión. Con estas ofertas de valor, completamos 8,9 millones de tarjetas débito que nos ubican en la segunda posición del mercado.

### 3.4.1.4. Alianza Google Pay

Desde agosto de 2023, nuestros clientes con tarjetas débito y de crédito pueden utilizarlas de manera digital a través de la billetera electrónica Google Pay, que permite realizar compras en dispositivos con sistema operativo Android con tecnología NFC, sin necesidad de una tarjeta física en mano. Más de 27 mil clientes han registrado ya sus tarjetas y efectuado transacciones de compra, superando COP 15 mil millones en facturación.

### 3.4.1.5. Vehículo particular

---

<sup>15</sup> Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

<sup>16</sup> Se les otorga el producto con un cupo menor o igual a COP 2,3 millones, de acuerdo con su capacidad de endeudamiento.

En 2023 alcanzamos desembolsos por COP 499,8 mil millones, con un saldo de COP 2,1 billones, lo que representa un decrecimiento del 18,1% con respecto al año anterior. Continuamos impulsando la financiación para compra de vehículos eléctricos e híbridos, y pasamos de tener una participación del 11,1% sobre el total de desembolsos en 2022, al 12,2% en 2023, con un impacto social y ambiental positivo. También pusimos a disposición la aprobación del crédito de vehículo con prenda en minutos, para clientes y no clientes Davivienda.

#### **3.4.1.6. Empleados y pensionados**

Apoyamos la bancarización de los colombianos: en 2023 les entregamos beneficios como cuota de manejo gratis para los empleados de los nuevos convenios de nómina con Davivienda y empleados de empresa sin convenio, y abrimos 522 mil nuevas cuentas de nómina, lo que representa un crecimiento anual del 34,90%.

#### **3.4.1.7. Jóvenes**

Seguimos fortaleciendo el segmento con productos especializados: abrimos 90 mil cuentas G-Zero, con una de las cuotas de manejo más bajas del mercado. A partir de diciembre de 2023 esta cuenta tiene el beneficio de la tarjeta débito digital, que reduce las emisiones de plástico a cero e incentiva los pagos digitales en este segmento de clientes.

Considerando que el 82% de los jóvenes está en un rango de ingresos medio-bajo, nuestro programa educativo “Finanzas en Jeans” busca fortalecer sus habilidades financieras para promover una salud financiera sólida. Además, los menores de 18 años participan en el programa “Monetarium” para aprender conceptos básicos de ahorro e inversión, ganando puntos a medida que avanzan.

#### **3.4.1.8. Profesionales independientes y pequeños negocios**

En 2023 generamos beneficios para cuentas de personas independientes y persona natural con negocio a través de “Mi Comercio”, donde otorgamos cuota de manejo gratis y otros beneficios transaccionales que facilitan la movilidad del dinero. Esto nos permitió beneficiar a 58 mil clientes y representó un crecimiento anual del 110%, con un saldo de COP 62,7 mil millones a diciembre de 2023 y un crecimiento del 199% con respecto a 2022.

#### **3.4.1.9. Vivienda**

Buscamos que cada vez más colombianos puedan adquirir casa propia, en especial los pertenecientes a los sectores más vulnerables y mujeres cabeza de familia. Como resultado, en 2023 nuestra cartera bruta de vivienda en Colombia creció en 10,8%<sup>17</sup>, cerrando en cerca de COP 31,5 billones. Además, **seguimos consolidando nuestro liderazgo con una participación cercana al 26,8% en Colombia**<sup>18</sup>.

Cerramos 2023 con más de 50 mil desembolsos por COP 6 billones, contribuyendo a la construcción del patrimonio y el sueño de tener vivienda propia de más de 147 mil colombianos.

---

<sup>17</sup> Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

<sup>18</sup> Participación de mercado a noviembre 2023, Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, durante 2023 nos enfocamos en mejorar la experiencia integral del usuario mediante ecosistemas colaborativos con empresas del Grupo Bolívar, en donde rediseñamos el esquema de atención comercial de preventas de la Fiduciaria Davivienda, ampliando el portafolio de productos y servicios con cobertura nacional e innovación en los procesos. Esto se traduce en mejoras en la experiencia de usuario y eficiencias. Adicionalmente, establecimos alianzas sólidas con compañías del sector, priorizando el fortalecimiento de la relación con constructores.

#### **3.4.1.10. Vivienda de interés social**

Al cierre del año, en el rango de vivienda de interés social (VIS) la cartera se ubicó en COP 10,4 billones, con un crecimiento anual del 26,7%<sup>19</sup>, lo que genera un impacto social positivo y, además, estrecha nuestra relación con los constructores. Este grupo se benefició, dado que esa medida permitió un mayor flujo de recursos para dar continuidad a los proyectos.

Al mismo tiempo, mantuvimos una activa colaboración en los programas del Gobierno: “Mi Casa Ya” tuvo modificaciones importantes, al pasar de un modelo de asignación por ingresos a uno de clasificación con base en el Sisben IV, en el que tuvimos una participación cercana al 26%<sup>20</sup> en cantidad de subsidios otorgados.

#### **3.4.1.11. Leasing habitacional**

En 2023 continuamos esta línea de financiación de vivienda para inmuebles VIS y mayores a VIS, diversificando las posibilidades para este segmento de la población. Alcanzamos un saldo de COP 14,3 billones, con un crecimiento anual cercano al 1,0%.

#### **3.4.1.12. Vivienda Móvil**

Con el ánimo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes y no clientes en el canal digital de Vivienda Móvil, realizamos mejoras que permiten a los usuarios financiar la adquisición de sus viviendas desde dispositivos móviles a través de la Super App. Gracias a que los procesos son más simples y los tiempos de respuesta mejores, llegamos a más de 26 mil aprobaciones financieras y 2,4 mil desembolsos al cierre de 2023. Continuaremos trabajando en la adopción de este canal para que más colombianos puedan obtener su crédito de vivienda en menos de 5 minutos y encontrar el inmueble de su preferencia en un solo lugar.

En línea con lo anterior, seguimos realizando avances desde la digitalización que facilitan las aperturas de preventas inmobiliarias de manera 100% digital y recaudos de cuotas iniciales, entre otras funcionalidades.

La optimización de la experiencia de compra, venta, arrendamiento y vida residencial, apoyada en la infraestructura tecnológica de Ciencuadradas, ha resultado en servicios de valor agregado, como el perfilamiento de clientes y una notable reducción del 55% en el valor de los avalúos para los clientes. Asimismo, la digitalización de la firma de pagarés y la implementación de mecanismos eficientes para la transmisión de información son logros destacados en nuestros procesos.

### **3.4.2. DaviPlata**

---

<sup>19</sup> Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

<sup>20</sup> Fuente: Asobancaria, a diciembre de 2023.

En 2023, en DaviPlata experimentamos un crecimiento significativo, y nos enfocamos en ser inclusivos y estar presentes en la vida cotidiana de las personas, los comercios y las empresas.

Registramos un aumento del 11% en clientes, alcanzando a 17,4 millones de usuarios, de los cuales el 98% son mayores de 18 años. Esto significa que **1 de cada 2 adultos en Colombia utiliza DaviPlata**. También implementamos una estrategia de inclusión que nos permitió llegar al 15% de la población rural del país, con el 7% de nuestros clientes ubicados en zonas rurales, abarcando el 99% del territorio nacional. Es importante destacar que el 56% de los usuarios de DaviPlata fueron mujeres y 4,6 millones de usuarios tenían a DaviPlata en 2023 como su único producto financiero.

El año 2023 fue particularmente retador, marcado por las estrictas políticas de tasas de interés que impactaron la economía y, a su vez, el apetito de consumo y la capacidad de endeudamiento de los colombianos. Por ello, nos enfocamos en fomentar el ahorro como primera opción de financiamiento, al igual que en otorgar financiamiento responsable y sostenible por medio de nanocréditos respaldados por los fondos de garantías FGA y FNG, los cuales ofrecemos de manera digital a través de la app de DaviPlata, brindando mayor accesibilidad y seguridad a nuestros usuarios.

Como resultado, cerramos con un saldo de COP 36 mil millones y otorgamos nanocréditos a 58 mil clientes; para el 49% de ellos, este fue su primer crédito, mientras el 20% del total corresponde a micronegocios de la “economía popular”

Este año avanzamos en la expansión de la aceptación de DaviPlata como medio de pago, con 415 millones de transacciones monetarias exitosas y un aumento del 28% con respecto a 2022. Registramos depósitos por COP 1 billón y un crecimiento del 23% en ingresos totales. La facturación alcanzó COP 11,7 billones, con un crecimiento del 75%, destacando servicios como recargas, pagos de servicios públicos, compras con QR interoperable y tarjeta virtual.

En el segmento Empresarial, nos destacamos ofreciendo un servicio de pago seguro y oportuno. En 2023, 41 mil empresas realizaron 13 millones de pagos de nómina y pagos recurrentes a 1,6 millones de clientes, y expandimos nuestro negocio con cajas de compensación y empresas de contratación masiva y de alta rotación de personal. Además, DaviPlata se convirtió en la billetera digital que más remesas trajo a Colombia, con 140 mil colombianos que recibieron dinero durante 2023, proveniente principalmente de países como los Estados Unidos, España y Chile.

Continuamos siendo aliados estratégicos del Gobierno nacional y de las administraciones locales en la dispersión de subsidios: entregamos ayudas por COP 1,1 billones a 1,8 millones de beneficiarios de los programas de devolución del IVA, Secretaría de Educación, Ingreso Mínimo Garantizado y Jóvenes en Acción. Gracias a mejoras en nuestros esquemas de registro, logramos que el 90% de los beneficiarios de este último programa estén bancarizados, un total de 270 mil jóvenes.

Llegamos a 2,7 millones de comercios, de los cuales 2,4 millones (el 88,9%) son pequeños negocios; del total, 1 millón cuentan con QR interoperable, logrando ser líderes con el 90% de participación. Asimismo, la facturación de comercios creció un 102%, alcanzando COP 7,2 billones en el año. También implementamos un código QR para verificar ventas, único

en el país, aumentando la seguridad y la confianza en la transaccionalidad de nuestros comercios. Gracias a nuestro portafolio de 1,9 millones de tarjetas virtuales, cerramos el año con una facturación total de COP 276 mil millones y un aumento del 9%.

Este año llevamos el Modelo de Ecosistemas con Impacto Social y Ambiental a 6 municipios colombianos, reduciendo el uso de efectivo y añadiendo enfoques turísticos en 3 nuevos municipios. En total, cerramos con más de 51 mil clientes y transacciones por más de COP 129 mil millones, promoviendo estrategias para reducir el uso de efectivo en el ámbito municipal.

La estrategia clave este año fue “Vamos a pintar Colombia con el rojo Davivienda”. Llegamos a negocios de barrio, vendedores informales, emprendedores, taxistas y vendedores por catálogo con “Mi Negocio”, proporcionando soluciones para aumentar las ventas, ampliar el alcance a más clientes y hacer crecer sus negocios. Esta estrategia se implementó con tropas, alianzas y sinergias con la red de oficinas, llegando a corredores estratégicos y asegurando el cierre de ciclo de los comercios mediante el QR interoperable.

Impulsamos la estrategia *openfinance* de DaviPlata mediante la conexión directa a través de APIs, beneficiando a las empresas y brindando productos financieros a sus clientes. Trabajamos en alianza con cámaras de comercio y comercios regionales para garantizar la implementación y adopción de los medios digitales. Nuestra API permite a los comercios adaptarse a cualquier canal de ventas, reduciendo el uso de efectivo y mejorando la conciliación y los problemas por robo a los transportistas.

También nuestra Tienda Virtual experimentó un crecimiento significativo en facturación y clientes, gracias a la apertura de nuestro nuevo *marketplace* de productos *retail*, que ofrece categorías populares en *el e-commerce* como tecnología, moda y hogar con más de 40 mil SKUs diferentes. Esta nueva funcionalidad fortalece nuestro portafolio de productos y servicios, brindando una experiencia integral a los usuarios de DaviPlata. Así aumentamos la facturación en un 57% en comparación con el año anterior, con ventas por más de COP 5,4 mil millones. Además, la transaccionalidad del *marketplace* aumentó un 152%, superando las 230 mil compras. Asimismo, redujimos el costo de adquisición por usuario (CAU) de la Tienda Virtual del 27% al 1% en comparación con las ventas totales, logrando así una mayor rentabilidad de las campañas.

En 2023, Cívica, la app de transporte del Valle de Aburrá (Antioquia), experimentó un crecimiento significativo, pues sumó 200 mil clientes nuevos, para un total de 600 mil. Gracias a sus nuevas funcionalidades, mejoras en la experiencia del usuario y expansión de la red de aliados, completamos más de 2,6 millones de viajes con QR en la Red Metro de Medellín y la habilitación de 2 nuevas rutas intermunicipales para pagos con código QR. Este año se realizaron 4 millones de transacciones por más de COP 61,4 mil millones, correspondientes a pagos de servicios públicos, recargas de celular, recargas de la Tarjeta Cívica y pagos en comercios con código QR.

También nuestro NPS se mantuvo en valores positivos, alcanzando 71 puntos en el cuarto trimestre. A pesar de algunos eventos que afectaron esta métrica, utilizamos metodologías y herramientas para recopilar la opinión de nuestros clientes y tomar acciones rápidas, como ajustes en procesos y funcionalidades, campañas antifraude y correcciones prioritarias de errores en las versiones. Además, gracias a la implementación de un nuevo modelo de servicio con el botón de “¿Necesita ayuda?”, pudimos reducir los tiempos de espera para

hablar con un asesor y resolver el 72% de las consultas y solicitudes de los clientes a través de la autogestión.

En 2023 lanzamos el programa “Jóvenes +14” con el objetivo de que jóvenes entre 14 y 17 años se puedan vincular a DaviPlata. Se registraron más de 90 mil menores, con una tasa de actividad del 70%<sup>21</sup>. La estrategia de vinculación estuvo acompañada, también, de educación financiera para los nuevos usuarios. Adicionalmente, llegamos a más de 94 mil clientes migrantes en DaviPlata, de los cuales 22 mil se vincularon en 2022 y más de 34 mil lo hicieron en 2023.

En el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina implementamos la estrategia “San Andrés sin efectivo” en colaboración con el Grupo Bolívar y entidades nacionales. En solo 5 meses aumentamos en 8% la cantidad de clientes, alcanzando más de 23,8 mil, de los cuales el 48% son mujeres y el 32% se autodenominan raizales. Asimismo, establecimos más de 4,9 mil comercios con códigos QR, de los cuales el 37% ya cuentan con QR interoperable, y realizamos transacciones digitales por más de COP 66 mil millones, con un incremento de 5 veces el volumen transaccional mensual de la isla. Además, trabajamos en el reconocimiento y promoción de la cultura raizal mediante programas ajustados de educación financiera y acceso al crédito.

En 2024 continuaremos contribuyendo al desarrollo económico y a la economía popular, como actor clave en la construcción de un país sólido y próspero, impulsando proyectos que nos permitan ampliar el acceso a los servicios financieros en comunidades tradicionalmente desatendidas. Estamos comprometidos con ofrecer una experiencia integral a través de canales de acceso múltiple, asegurando que todas las comunidades tengan acceso seguro y eficiente a nuestros servicios desde nuestra plataforma.

### **3.4.3. Banca Empresas**

En 2023 continuamos apoyando a las empresas, ofreciéndoles herramientas para operar y alcanzar nuevas metas. El saldo de nuestra cartera comercial en Colombia cerró en COP 42,9 billones<sup>22</sup>, que representan el 41,6% de nuestra cartera bruta y un decrecimiento anual del 3,8%, debido a una menor dinámica del segmento corporativo y empresarial, dado el entorno económico con altos niveles de inflación y tasas de interés, que disminuyó la demanda de crédito, así como por la percepción de incertidumbre política entre los empresarios.

A noviembre de 2023 nuestra participación de mercado fue del 12,3%, que nos ubicó como el tercer banco de Colombia.

Nuestro acompañamiento a las empresas está alineado con nuestra estrategia digital, en la que somos referentes en el mercado. En 2023 lanzamos la nueva App Empresas, con un diseño basado en las tendencias actuales del mercado que permite a nuestros clientes tener todo en un solo lugar. A través de la App Empresas, nuestros clientes pueden realizar consultas rápidas, recibir alertas y notificaciones, realizar cambios de perfil multiempresa, abrir nuevos productos, recibir ofertas y campañas especiales, tener atención personalizada y otros beneficios. Todo esto nos permitió convertirnos en el canal clave de las empresas

---

<sup>21</sup> Tasa de actividad a 90 días a diciembre de 2023 (clientes que han realizado transacciones en la app en los últimos 90 días).

<sup>22</sup> Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

para realizar transacciones habituales y sencillas, y acompañar a los empresarios a gestionar sus empresas desde cualquier lugar con una experiencia moderna y fácil de usar.

#### **3.4.3.1. Segmentos Corporativo y Empresarial**

En Colombia, nuestra cartera corporativa cerró con saldo de COP 23,4 billones, y la empresarial con COP 3,8 billones. Sumadas, totalizaron COP 27,3 billones, con un decrecimiento anual del 3,2%, como resultado del menor apetito y demanda de crédito, dado el entorno económico y político local.

#### **3.4.3.2. Segmento Infraestructura**

Mantuvimos nuestra posición como un **banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia**, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y progreso de las regiones. Destacamos la financiación de vías 4G e iniciativas privadas, puertos y proyectos de energía.

Debido a su impacto, todos los proyectos cuentan con la participación de la Dirección de Sostenibilidad, en donde se revisan con profundidad temas ambientales, sociales, de comunidad y de gobernanza. Adicionalmente, estos proyectos también atraviesan los controles de buenas prácticas dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, SARAS.

#### **3.4.3.3. Segmento Constructor**

Una vez más, en 2023 continuamos nuestro **liderazgo en el segmento Constructor en Colombia**. En saldos de cartera cerramos con COP 6,8 billones, que representan un crecimiento del 13,5% con referencia al año anterior y el 6,6% de nuestra cartera bruta en el país.

El año 2023 fue un gran reto para el sector constructor; la actividad constructora afrontó una coyuntura en la cual no se desarrollaron grandes proyectos de infraestructura de interés nacional, toda vez que el enfoque del gasto público estuvo principalmente en programas sociales. De igual forma, la fuerte caída en las ventas de vivienda presionó a la baja la actividad del sector. De hecho, con respecto a 2019, las ventas de vivienda se redujeron en 20% y los desistimientos aumentaron en 32%<sup>23</sup>. Por eso, desde el Banco acompañamos a nuestros clientes afectados por esta coyuntura para hacer frente a sus obligaciones.

Continuaremos realizando esfuerzos y reforzando políticas, procedimientos y capacidad para seguir ofreciendo productos bancarios y financieros destinados a la construcción sostenible.

#### **3.4.3.4. Segmento Pyme**

En Colombia, nuestro segmento Pyme cerró con un saldo de COP 8 billones y presentó un crecimiento anual del 2,3%. En un entorno particularmente retador por la coyuntura económica vivida en 2023, continuamos adelantando acciones que nos permitieran apoyar a los empresarios a sobrellevar un año con menores dinámicas productivas, lo que

---

<sup>23</sup> Fuentes: Camacol y Dane.



responde a nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes en el desarrollo de sus proyectos.

Continuamos comprometidos con ser **el banco de las pymes**, acompañándolas en todas las etapas del ciclo de vida de su negocio. Les facilitamos el acceso a soluciones financieras y no financieras que les permitieron continuar consolidando su negocio a través de nuestro modelo de acompañamiento comercial y les brindamos asesoría personalizada sobre los productos de nuestro portafolio, alineados con las necesidades particulares de cada cliente, fortaleciendo de esta manera nuestra relación con cada uno de ellos.

La irrigación de recursos al mercado durante el año nos permitió consolidarnos como el tercer banco con mayor saldo de colocación en el país. Seguimos contando con aliados como el Fondo Nacional de Garantías y los bancos de redescuento Bancoldex y Findeter, lo que permitió a nuestros clientes acceder a recursos de fomento con experiencias sencillas y oportunas.

Nuestros productos transaccionales fueron protagonistas en este segmento; en recaudo, tuvimos un incremento positivo del 14% en recursos movilizados y del 21,5% en número de transacciones frente al año anterior. Se destacan por su participación en recursos movilizados nuestros canales de recaudo digital, con un crecimiento del 38,5%. También es de resaltar el rubro de pagos, con un crecimiento del 22,4% en recursos movilizados y del 11,9% en número de transacciones.

Adicionalmente, lanzamos la solución de *factoring*, que les brinda a nuestros clientes beneficios como adelantar el pago de las facturas de sus clientes, mejorar su flujo de caja, obtener liquidez inmediata, realizar la trazabilidad a sus facturas negociadas y mejorar sus indicadores de cuentas por cobrar.

#### **3.4.3.5. Segmento Oficial**

Apoyamos los planes de inversión del Gobierno a través de la financiación de proyectos de infraestructura, salud, educación, cultura y deporte, entre otros. De esta manera también contribuimos con el crecimiento económico y bienestar del país.

La Banca Oficial finalizó 2023 con un saldo en cartera de COP 1,3 billones y un crecimiento anual del 8% frente al año anterior.

Continuaremos trabajando de forma permanente con el fin de innovar y seguir fortaleciendo nuestros procesos para brindar de forma eficiente y oportuna respuesta a las necesidades de nuestros clientes de este segmento, manteniéndonos como uno de los bancos con mayor participación en la colocación para entes territoriales.

#### **3.4.3.6. Segmento Agro**

Este año creamos una estrategia agropecuaria para aumentar nuestra participación y llegar a los pequeños productores con una nueva oferta de productos financieros y no financieros. Así, en 2023 registramos un crecimiento del 5% en nuestra cartera con respecto al año anterior. Nuestra participación también aumentó del 13% al 14% y cerramos con un saldo de COP 5,6 billones con cartera Finagro; los préstamos con recursos propios cerraron en COP 6 billones.

Gracias a nuestros esfuerzos, recibimos 2 reconocimientos por parte de Finagro: primer puesto en “Democratización del Crédito”, por nuestra labor en la colocación de las Líneas Especiales de Crédito Mujer y Joven Rural, en beneficio de los pequeños productores, y primer puesto en “Transformación Productiva 2023”, por nuestro desempeño en colocación de créditos para la producción de alimentos. Además, nos posicionamos como el **primer banco privado de los pequeños productores del país**.

Continuamos comprometidos con acompañar el crecimiento del sector agropecuario del país: en conjunto con Seguros Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda construimos el “Ecosistema Agropecuario”, una estrategia para generar inclusión financiera, dar asistencia técnica, mitigar el riesgo y asegurar la venta de las cosechas.

Además, impulsamos el uso del seguro agrícola. Con el seguro Tranquilidad Rural ayudamos a cerca de 14 mil productores a mitigar el riesgo relacionado con excesos de lluvia o sequía, brindándoles la seguridad de recuperar sus inversiones con pagos automáticos a sus cuentas si el clima no favorece su cultivo.

Finalmente, en 2023 **fortalecimos nuestro liderazgo en la atención a pequeños productores del país**; para esto, ampliamos la oferta con dos nuevos productos: el crédito asociativo, dirigido a asociaciones, cooperativas y organizaciones del sector solidario, para financiar proyectos de siembra y otras actividades agropecuarias; y el crédito integrador, dirigido a financiar el capital de trabajo y proyectos de inversión de clientes potenciales de las bancas Pyme, Empresarial y Corporativa, quienes serán los responsables del crédito, y en los que los beneficiarios deben ser pequeños negocios y pequeños y medianos productores con bajos ingresos que se desenvuelven en la líneas del negocio agro, principalmente.

En Davivienda buscamos siempre la innovación en nuestros procesos, y este año logramos alianzas de largo plazo que nos permiten hacer del campo colombiano y la agroindustria un área más próspera y sostenible.

#### **3.4.4. Banca Patrimonial**

Nuestra línea de negocio de Banca Patrimonial se compone de Corredores Davivienda S.A. Corredores de Bolsa y Fiduciaria Davivienda S.A., empresas enfocadas en brindar una oferta diversificada de productos para que nuestros clientes cuenten con diferentes opciones de inversión. Para este fin, monitoreamos permanentemente los mercados financieros y gestionamos diversos portafolios que les permiten a nuestros clientes obtener rentabilidades ajustadas a su perfil de riesgo.

- Corredores Davivienda, una de las más grandes y reconocidas compañías colombianas en el sector, ofrece servicios de corredor de bolsa, administración y custodia de instrumentos de renta variable y renta fija para una amplia gama de clientes, desde personas naturales hasta entidades gubernamentales.
- Fiduciaria Davivienda, posicionada entre las principales empresas del sector fiduciario en Colombia, amplía y diversifica el portafolio de servicios del Grupo Bolívar mediante el diseño de productos en fondos de inversión y fiducia estructurada.

En cuanto a estrategia de negocio, el 2023 trajo consigo una importante sinergia entre la Fiduciaria Davivienda y la comisionista Corredores Davivienda, permitiéndonos consolidar en un mismo punto de contacto con el cliente un amplio portafolio de soluciones financieras de ambas entidades, para ofrecer así una experiencia más sencilla y un acompañamiento integral que se ajuste a la medida de las necesidades de nuestros clientes, tanto empresas como personas naturales.

Por ejemplo, fortalecimos los procedimientos de venta cruzada para enriquecer la oferta de valor del segmento de Banca Privada de Corredores Davivienda, mediante el ofrecimiento del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo, administrado por Fiduciaria Davivienda, para incorporar así elementos de planeación tributaria.

También reforzamos la oferta de valor de inversiones delegadas a través de fondos administrados por Fiduciaria Davivienda y por Corredores Davivienda, en donde expertos en los mercados financieros gestionan los recursos en concordancia con las políticas de cada fondo y emplean metodologías que buscan la adecuada diversificación de los portafolios, la mitigación de los riesgos y la optimización de la rentabilidad.

Gracias a los buenos resultados de la estrategia y al buen desempeño de nuestros productos, el negocio de Banca Patrimonial de Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda, alcanzó ingresos por más de COP 295 mil millones, la cifra más alta de la historia, con un aumento del 19% con respecto al 2022. Estos ingresos crecieron con una tendencia uniforme durante el año en la mayoría de los negocios, salvo por la Banca de Inversión de Davivienda Corredores la cual registró ingresos sobresalientes y extraordinarios en los meses de agosto y diciembre. En el mismo período, la utilidad neta de ambas filiales totalizó COP 91,7 mil millones, en donde Fiduciaria Davivienda obtuvo COP 70,7 mil millones y Corredores Davivienda COP 21,0 mil millones.

Al cierre del año, el negocio de Banca Patrimonial terminó con COP 67 billones (USD 17,5 mil millones) en activos bajo administración, de los cuales, COP 39,8 billones (USD 10,4 mil millones) son de la Fiduciaria Davivienda y COP 27,2 billones (USD 7,1 mil millones) de Corredores Davivienda.

Específicamente para el negocio de inversiones delegadas, aumentamos nuestros activos bajo administración de COP 11,4 billones a COP 14,9 billones con un crecimiento del 31%, y con un aumento de 40 puntos básicos en nuestra participación de mercado, la cual cerró en 10,6%. Por compañía, la participación de mercado de los FIC de la Fiduciaria fue del 8,6% al cierre de 2023, aumentando 27 puntos básicos frente al cierre de 2022, la participación de mercado de nuestro Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo llegó a 8.52% aumentando 46 pbs frente al 2022. En el caso de Corredores Davivienda, su participación en el mercado en los FIC fue del 19,7%, aumentando 56 puntos básicos con respecto a 2022.

Al cierre de 2023, en el negocio de Banca Patrimonial de la Fiduciaria Davivienda contábamos con más de 363 mil clientes, lo que representa un aumento de 9,5% con respecto al año anterior. Corredores Davivienda contaba con cerca de 109 mil clientes, sin cambios representativos frente a 2022. En total, el segmento de Banca Patrimonial sumó 482 mil clientes, con un incremento de 6,9% comparado con el año anterior.

Seguimos avanzando en el proceso de transformación digital de los negocios de la Banca Patrimonial e innovando con soluciones que ofrecen a nuestros clientes la oportunidad de invertir en FIC de manera digital, con la alternativa de contacto con un asesor por videollamada, si buscan asesoría personalizada, sin abandonar la experiencia virtual. Como resultado, al cierre del año el 91% de todas las transacciones relacionadas con fondos y el 93% de las transacciones asociadas a Dafuturo se realizaron a través de canales digitales.

Trabajamos para consolidar una oferta diseñada para cada segmento de clientes, a través de la cual estos pudieron aprovechar las oportunidades de mercado que se presentaron durante el año:

- En fondos de inversión colectiva (FIC), lanzamos 4 fondos diversificados con los que buscamos que los inversionistas tuvieran acceso a un portafolio acorde a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se estructuró el FIC “Nota con Capital Protegido Inteligencia Artificial” para ofrecer a nuestros clientes el potencial positivo del avance de esta tecnología. En este fondo logramos aportes por COP 25 mil millones, ubicándolo como el FIC con mayor recaudo de la industria de los fondos lanzados en 2023 con activos diferentes a renta fija.
- En Corredores Davivienda logramos un hito con el lanzamiento del fondo de capital privado de deuda con el mayor monto de compromisos de inversión en Colombia, COP 1,4 billones. Este fondo ofrece a los inversionistas sofisticados la oportunidad de participar en el desarrollo económico y social del país al otorgar créditos a empresas del segmento corporativo colombiano, aprovechando el conocimiento de Davivienda en este sector.
- En cuanto a nuestra gestión en fondos alternativos, el enfoque del FIC Alternativo 120 nos destacó en este segmento al mantener una volatilidad controlada y ofrecer a nuestros clientes una alternativa de inversión diversificadora, gracias a su baja correlación frente a las inversiones tradicionales. En 2023 logramos un resultado notable al registrar un crecimiento en activos bajo administración del 12,30%.
- Por su parte, en el Fondo Inmobiliario de Renta trabajamos con el consultor ERM (Environmental Resources Management) para fortalecer el fondo en materia de sostenibilidad, incluyendo temas relevantes como la caracterización del portafolio, la formulación y desarrollo de un análisis de materialidad y la definición de lineamientos y estrategia de sostenibilidad.
- Nuestro Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo llegó a cifras récord, superando los COP 2,77 billones y un crecimiento del 23,7% en comparación con el año anterior. Creamos 17 portafolios durante el 2023 de los cuales destacamos; la exposición a riesgo de crédito invirtiendo en derechos económicos con el nuevo portafolio Alternativo 120, la exposición a un portafolio de Inteligencia Artificial garantizando el capital a través de una nota estructurada, y finalmente la creación de 6 fondos que fueron construidos para que nuestros clientes del segmento de Banca Privada delegaran sus patrimonios familiares para construir portafolios a la medida de sus objetivos de inversión y perfil de riesgo y que pudieran también obtener beneficios tributarios en sus rendimientos.

En otros negocios, nuestra Banca de Inversión tuvo un destacado desempeño al estructurar el listado de los programas de Brazilian Depositary Receipts (BDR) y American Depositary

Receipts (ADR)<sup>24</sup> de Almacenes Éxito S.A. en los mercados de Brasil y los Estados Unidos, respectivamente. Esta operación alcanzó un valor aproximado de COP 6 billones y alcanzó un valor aproximado de COP 6 billones y fue un hito para nuestra Banca de Inversión y el mercado de capitales, al convertir a Almacenes Éxito S.A. en la primera compañía colombiana listada en 3 mercados. Además, participamos en la colocación de bonos de empresas como Isagen S.A. E.S.P., Finesa S.A. BIC y Carvajal S.A., entre otras, por un valor cercano a COP 1,2 billones. También brindamos asesoría en ofertas públicas de adquisición y finanzas estructuradas y corporativas.

Asimismo, para complementar nuestra oferta de inversiones en el exterior y buscando satisfacer las peticiones de nuestros clientes que querían tener sus cuentas de inversión en los Estados Unidos, lanzamos Davivienda Advisors, una filial internacional de Davivienda Corredores que cuenta con la licencia de asesor registrado en inversiones, bajo la supervisión de la Securities and Exchange Commission (SEC). Al corte de diciembre de 2023, se administraron activos por más de USD 114,8 millones (COP 438,8 mil millones).

En el 2024 seguiremos trabajando en la integración de la oferta de productos de Corredores y la Fiduciaria con la del Banco Davivienda para que nuestros clientes puedan satisfacer sus necesidades de ahorro, inversión y crédito en un solo lugar y con una experiencia fluida. Simultáneamente, en el frente de inversiones promoveremos con nuestros clientes el uso de modelos de gestión delegada a través de fondos para que puedan aprovechar los beneficios de una gestión experta, la diversificación de inversiones y un manejo profesional de riesgos.

Al cierre de 2023, Fiduciaria Davivienda contaba con 274 empleados, incrementando su número en 0,4% frente al año anterior. Corredores Davivienda contaba con 498 empleados, una reducción de 5,1% con respecto a 2022. Así, nuestra Banca Patrimonial contaba con 772 empleados, lo que representa una reducción de 3,3% con respecto al año anterior.

#### **3.4.4.1. Inversión responsable**

***Altas calificaciones:*** En 2023, entre el 85% y el 90% de los portafolios sostenibles (ASG) del Banco Davivienda, Corredores Davivienda y la Fiduciaria Davivienda estaban calificados como “sobresalientes” y “aceptables”.

Los factores ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo o gobernanza) son criterios que se tienen en cuenta en la evaluación sobre el desempeño ambiental y de prácticas corporativas en una empresa. En Davivienda asumimos el compromiso de incluir estos factores en la evaluación de las inversiones y gestionar mejor los riesgos; así buscamos construir portafolios que cuenten con las mejores prácticas ASG, ya que reconocemos que desde nuestro rol podemos contribuir a un sano desarrollo económico, social y de cuidado del planeta.

Esta declaración se revela en nuestra política de inversión responsable, la cual aplica no solo a los portafolios de posición propia y portafolios de terceros sino también a los activos comercializables cuyos resultados se ponen en conocimiento de los clientes para la toma de decisiones. En julio de 2023 actualizamos la política, con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la administración de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la

---

<sup>24</sup> Son certificados de depósito de valores mobiliarios de una compañía abierta o similar.

política. Esta actualización fue aprobada por los comités y las juntas directivas respectivas, y puede ser consultada en: <https://sostenibilidad.davivienda.com/>

En el marco de este compromiso con la integración de criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones de inversión, en Davivienda y nuestras filiales Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas en noviembre de 2022.

Actualmente, en la evaluación de las inversiones integramos las consideraciones ASG con un cuestionario interno enfocado en las tres dimensiones:

- **Factores ambientales:** Relacionados con el uso eficiente de los recursos (eficiencia), biodiversidad, programas ambientales, generación de emisiones de GEI, cambio climático y compras responsables.
- **Factores sociales:** Relacionados con derechos humanos, prácticas laborales, inclusión financiera, desarrollo del capital humano y filantropía.
- **Factores de gobierno corporativo:** Relacionados con la composición y estructura de los órganos de gobierno, gestión de riesgo, código de conducta y políticas de financiamiento sostenible.

En 2023 evaluamos 224 emisores. Cada uno de los factores considerados en el cuestionario tiene un ponderador diferenciado para sector real y sector financiero que arroja una calificación final, permitiendo clasificar los emisores en distintas categorías (sobresaliente, aceptable, deficiente o insuficiente). Los resultados son presentados a las instancias decisorias autorizadas para seleccionar los emisores aceptables para los portafolios de inversión.

La evaluación se realizó con base en la información reportada en los informes de gestión o de sostenibilidad de 2022 de cada uno de los emisores o con información directa suministrada en la encuesta y otros canales que permiten ampliar y complementar la información obtenida de la evaluación interna, principalmente de aquellos emisores que se consideran relevantes o casos especiales a nivel local.

Para hacer seguimiento a los diferentes portafolios, implementamos un “mapa de calor” que permite visualizar la composición según los criterios de calificación ASG mencionados. Como resultado, a diciembre de 2023 los portafolios estaban compuestos así:

- **Banco Davivienda** (incluye el *branch* Davivienda Miami): El portafolio de posición propia estaba compuesto en un 85,1% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”.
- **Corredores Davivienda:** Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en un 86% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”, excluyendo los activos que, según política de inversión responsable, están por fuera de la evaluación ASG.
- **Fiduciaria Davivienda:** Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en un 90% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”.

Adicionalmente, se realizaron diferentes mesas de trabajo y definimos el gobierno para el desarrollo y verificación del reporte PRI, siendo este nuestro primer año de carácter voluntario. El puntaje obtenido en esta primera evaluación es la ruta que nos permitirá identificar brechas para definir y priorizar los planes de trabajo. Al cierre del año, recibimos los resultados de nuestra primera evaluación PRI con información de 2022.

Continuamos trabajando en la aplicación de las metodologías para:

- La identificación de riesgos de cambio climático, y la caracterización y gestión del portafolio de inversión del Banco en relación con los riesgos de transición y la estimación de emisiones GEI invertidas, cuyos resultados se presentan en detalle en el informe TCFD.
- El desarrollo de una encuesta ampliada sobre los asuntos climáticos para determinar la madurez climática de los emisores clasificados en los sectores más carbono-intensivos. Este proceso nos permitirá tener un mejor relacionamiento con estos emisores y entender los avances y oportunidades en los portafolios de inversión.
- El fortalecimiento de las capacidades para tener estimaciones de las mediciones de carbono en los portafolios del Banco, teniendo para el cierre de 2023 un primer ejercicio de estimación de emisiones GEI invertidas y su intensidad de carbono. En 2024 continuaremos ampliando este alcance, incorporando la estimación de inversiones en soberanos y otros activos no incluidos previamente.
- La medición a partir del Estándar Global de Contabilidad y Reporte de GEI para la Industria Financiera, desarrollado por la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF).

En relación con la identificación de riesgos de transición, resaltamos que para el Banco (incluyendo Davivienda Miami), en 2023 el 0,86% de la exposición se encontraba en sectores de alta y media sensibilidad ante dichos riesgos.

Las emisiones financiadas de los activos cubiertos de renta fija y renta variable para el Banco al corte de 2023 ascendieron a **79,3 mil ton CO<sub>2</sub>e**. Esto equivale, en términos de intensidad de emisiones, a 0,026 ton CO<sub>2</sub>e por cada COP 1 millón invertido. Para más detalles, consultar el anexo TCFD.

### **3.4.5. Banca Internacional**

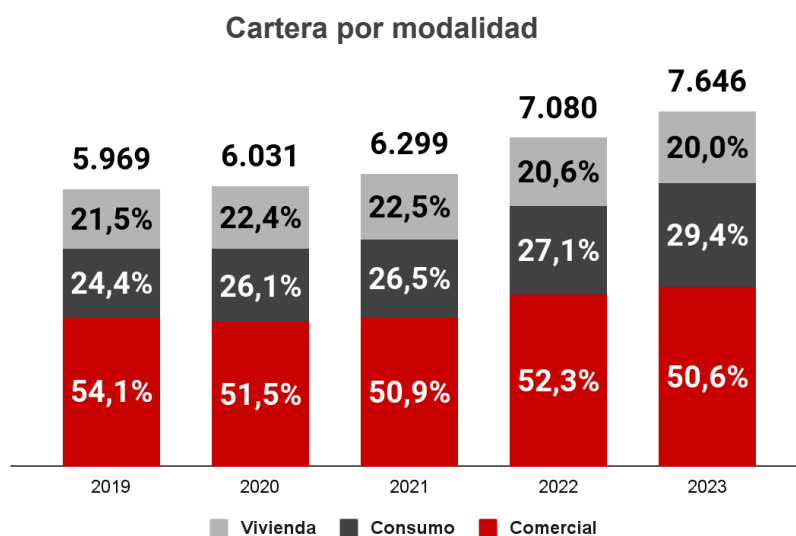
Nuestra operación internacional incluye subsidiarias en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, que obtienen sus ingresos de una variedad de productos y servicios financieros ofrecidos en cada país, basados en una eficaz oferta de valor integral para sus clientes multilatinos. Nuestro portafolio de productos y servicios está diseñado para satisfacer las necesidades de personas, familias y empresas en estas comunidades de Centroamérica, cumpliendo la normatividad de cada país.

A través de nuestras operaciones en estos 4 países, brindamos servicios que generan valor, como préstamos, cartas de crédito, tarjetas débito y de crédito, depósitos a término, cuentas de ahorro y corrientes, transferencias internacionales, servicios de banca en línea, seguros y leasing.

Nuestro negocio está sujeto a algunos factores estacionales. Por ejemplo, durante ciertas temporadas se suele registrar un aumento en la demanda de servicios como tarjetas de crédito y préstamos para viajes. Asimismo, en ciertos países se observa una mayor actividad comercial en el último trimestre del año, lo que puede impactar positivamente nuestros resultados financieros.

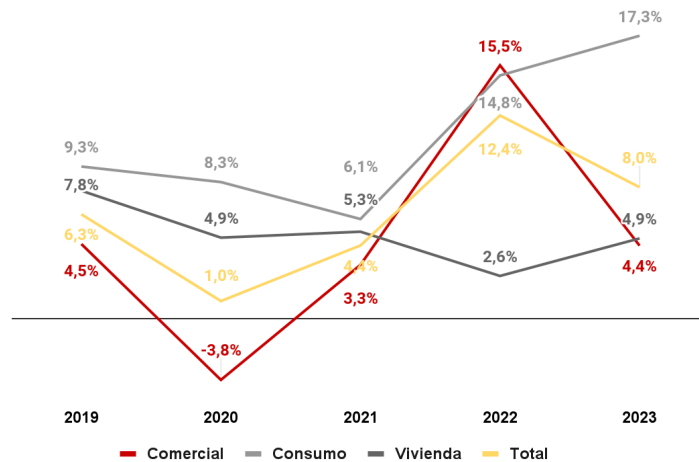
Por otro lado, nuestro negocio también está sujeto a factores cíclicos. En periodos de recesión económica, es posible que se registre un aumento en los niveles de morosidad en los préstamos y una disminución de la demanda de algunos productos y servicios. No obstante, gracias a nuestra sólida posición financiera y a la diversificación de nuestro portafolio, estamos en una posición que nos permite hacer frente a estos retos y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes de Centroamérica.

Gracias a nuestra contribución al crecimiento económico de la región a través de nuestros productos y servicios financieros para personas y empresas, nuestra cartera alcanzó USD 7,6 mil millones al cierre del año, con un crecimiento anual del 8,0%. La cartera comercial creció 4,4% hasta alcanzar USD 3,9 mil millones, impulsada por los crecimientos en Costa Rica (9,7%) y Honduras (16,0%). La cartera de Banca Personas cerró con un saldo de USD 3,8 mil millones, que representa un crecimiento del 11,9%, principalmente por el aumento del 29,1% en el portafolio de consumo en Honduras. Por otro lado, los depósitos alcanzaron USD 7,8 mil millones y un crecimiento anual del 10,4%, mientras los depósitos a la vista crecieron 3,3% y los depósitos a término, 20,7%.



**Crecimiento anual de cartera por modalidad**



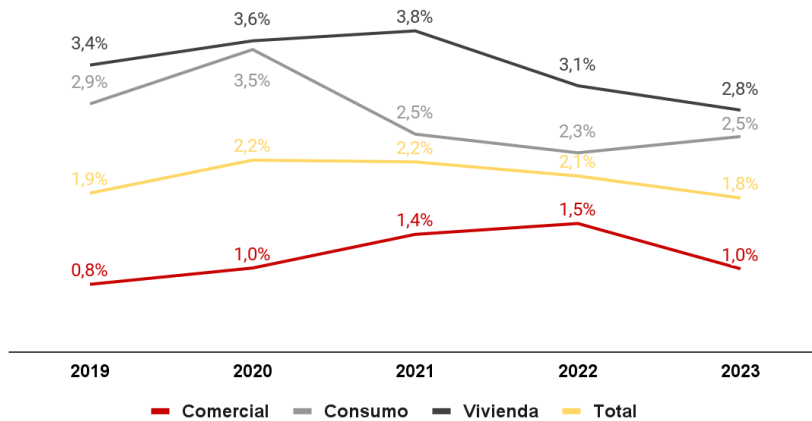


Presentamos un margen financiero bruto de USD 473 millones, que aumentó 10,5%, impulsado por el crecimiento de los ingresos financieros y contrarrestado parcialmente por los mayores costos financieros, como resultado del aumento generalizado de las tasas de interés. El gasto de provisiones aumentó 67,5%, mientras los ingresos no financieros no presentaron cambios significativos. Los gastos operacionales crecieron un 13,0%, principalmente por los incrementos salariales y la apreciación del colón costarricense. Los ingresos por cambios y derivados tuvieron un resultado negativo como resultado de la revaluación de 12,5% del colón costarricense frente al dólar estadounidense durante el año. Como resultado de lo anterior, tuvimos una utilidad de USD 81,4 millones en 2023.

En 2023 nos enfrentamos al desafío de darles estabilidad a los indicadores de calidad de cartera en diferentes jurisdicciones. A pesar de los movimientos macroeconómicos, logramos mantener indicadores de morosidad comparables con los periodos prepandemia, similares a los de 2022. Al cierre de 2023, el 1,8% de la cartera bruta presentaba una mora superior a 90 días.

En general, la calidad de la cartera mejoró en Panamá y Costa Rica, sobre todo en los segmentos comercial y de vivienda. En El Salvador hubo un deterioro con aumento de la cartera en mora en los segmentos de consumo y vivienda, mientras que la calidad de la cartera de Honduras se mantuvo estable.

### Comportamiento de la calidad de cartera en Centroamérica



### 3.4.5.1. Somos un banco referente en Centroamérica

Nuestros resultados nos posicionaron como referente en el mercado centroamericano, llegando a miles de hogares y empresas con servicios y productos sencillos, confiables y amigables. Cerramos 2023 con 413 mil clientes en Honduras, 860 mil en El Salvador, 381 mil en Costa Rica y 21 mil en Panamá, para un total de 1,7 millones de clientes. Esta cifra representa un aumento de 8,7% con respecto al año anterior.

Nuestra participación de mercado en cartera era del 7,8% en Honduras, 15% en El Salvador y 8,0% en Costa Rica. Destacamos el aumento en la participación de la cartera de vivienda en El Salvador en 50 puntos básicos, y en la cartera de consumo en Honduras en 190 puntos básicos.

En cuanto a la participación en depósitos, aumentamos 50 puntos básicos en Honduras y mantuvimos constante nuestra posición en El Salvador (13,6%). En contraste, en Costa Rica redujimos nuestra participación en 30 puntos básicos, principalmente en los depósitos a plazo, cuya participación pasó de 9,8% en 2022 a 8,5% en 2023.

Demostramos que somos un líder centrado en la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, especialmente en el sector empresarial, pues logramos altos índices de NPS en los países centroamericanos en los que operamos. Los valores de este indicador reflejan nuestra dedicación en comprender las necesidades del cliente y brindarle un servicio excepcional.

En Costa Rica, el NPS fue de 80, lo que consolida nuestra posición de liderazgo. En Honduras, El Salvador y Panamá los NPS fueron de 69, 64 y 71, respectivamente, lo que muestra resultados sólidos en comparación con la competencia.

La introducción de modelos analíticos nos ha proporcionado nuevas perspectivas, destacando indicadores clave como el First Contact Resolution (FCR), que mide la eficiencia en la resolución de consultas desde el primer contacto. Además, iniciamos la implementación del modelo de mesas de voz del cliente (VOC) para identificar y solucionar

los problemas que enfrentan nuestros clientes en los diferentes puntos de contacto, fortaleciendo su experiencia y expectativas en cada canal.

Estas iniciativas demuestran nuestro compromiso constante de mejorar la satisfacción del cliente, utilizando análisis de datos avanzados y estrategias innovadoras para adaptarnos y responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes del mercado financiero.

### **3.4.5.2. Transformación digital en nuestras operaciones de Centroamérica**

Seguimos avanzando en nuestra transformación digital y **somos pioneros en ofrecer una oferta digital en Centroamérica**: impulsamos la adopción de productos como la tarjeta de crédito móvil, la libranza móvil y la compra de cartera, colocamos más de 14,8 mil tarjetas de crédito y realizamos desembolsos de libranza móvil por USD 4 millones en los primeros 6 meses desde su lanzamiento. Gracias a esta transformación, aumentamos la cantidad de ventas a través de nuestros productos móviles, pasando del 28% en 2022 al 31% en 2023, lo que nos permitió seguir siendo líderes en la región con una oferta móvil integral. Como complemento, en 2023 alcanzamos un 69% de clientes digitales en la región.

En cuanto a nuestra Banca Empresarial, tuvimos avances importantes en la digitalización de nuestros servicios. En el segmento Banca Empresas, la migración a la nube nos permitió mejorar la administración de nuestros recursos tecnológicos y aumentar la estabilidad de nuestro canal transaccional principal, la Banca en Línea. Gracias a este proceso, **logramos una mejoría en los tiempos de respuesta de los servicios transaccionales y de consulta**, lo que contribuyó a un crecimiento del 17% en los montos transados en este segmento durante 2023.

También avanzamos en la comercialización de soluciones de pago especializadas, brindando a nuestros clientes herramientas que los apoyan en la gestión de pagos y conciliación de su tesorería en tiempo real. Estas soluciones tuvieron un impacto positivo en la experiencia de nuestras empresas clientes, quienes realizaron más de 887 mil pagos por H2H en 2023, lo que representa un incremento del 24% en los montos transados por este canal en toda la región. En el segmento de clientes multilatinos, nuestro Portal Empresarial Regional experimentó un incremento transaccional del 7%.

En El Salvador, lideramos la adopción digital con una amplia gama de productos que representaron el 56% de las ventas de Banca Personas. Además, promovimos la inclusión financiera a través de DaviPlata, que facilitó la recepción de remesas por más de USD 8 millones y tuvo un crecimiento del 25%. Además, implementamos un ecosistema digital de pagos en el municipio de Quezaltepeque y fortalecimos nuestra estrategia de pagos seguros sin contacto con el QR interoperable Quickpay Davivienda, que registró más de 36 mil transacciones, equivalente a un crecimiento del 124% con respecto al año anterior. También innovamos con QR Quickpay Lite Davivienda para pequeños comercios y emprendedores, ofreciendo una opción de cobro y monitoreo a través de WhatsApp.

En Costa Rica alcanzamos más del 30% de nuestra colocación de productos por medio de canales digitales. Además, consolidamos nuestra aplicación de pagos P2P SINPE Móvil en Línea con más de 2 millones de transacciones y un crecimiento anual del 103%. Los productos de Banca Empresas incluidos en el canal digital siguieron tomando gran relevancia en el mercado costarricense. Es de resaltar que **el 20% de las garantías de participación y cumplimiento fueron generadas desde la Banca en Línea**.

En Honduras, al cierre de 2023, el 47% de nuestros clientes activos eran digitales, que disfrutaron el acceso instantáneo a sus cuentas y servicios de pago rápido y tuvieron mayor control sobre sus finanzas. Y, como la seguridad cibernética es prioridad, implementamos medidas sólidas para proteger la información y garantizar transacciones seguras. En términos de ventas digitales, alcanzamos porcentajes significativos en la Banca Personas: 29% acumulado, 28% en medios de pago y 38% en adelanto de salario.

En Panamá, el indicador de ventas digitales de la Banca Personas cerró en 68%, que equivale a una diferencia positiva de 10 puntos básicos frente a la meta establecida para el año. El 69% de nuestros clientes eran digitales y el uso de la App Davivienda tuvo un crecimiento del 22% con respecto a 2022, mientras que el incremento de la banca en línea fue del 29%.

### **3.4.5.3. Lanzamiento de nuevos productos**

Durante 2023 seguimos comprometidos con brindar experiencias que enriquecen la vida de las personas y las empresas en Centroamérica con nuevos productos, sencillos, confiables y amigables.

El segmento Banca Empresas fortaleció su oferta de valor con nuevas funcionalidades en la banca en línea, como los **Desembolsos Digitales**, que generaron más de USD 85 millones en uso de recursos de capital de trabajo por este canal, tanto para las grandes empresas como para las pymes. También mejoramos el servicio de transferencias internacionales con la funcionalidad **Swift GPI**, que permite a los clientes consultar en línea el estado de sus operaciones y tener una comunicación eficiente con sus destinatarios de pago.

En términos de experiencia y seguridad, mejoramos los mecanismos de verificación en Costa Rica y los desplegamos para su uso en el Portal Empresarial Regional, con el fin de brindar una mejor experiencia a nuestros clientes multilatinos. Además, realizamos mejoras en los servicios de conexiones para ofrecer medios de pago especializados a clientes con presencia regional. Estas mejoras nos permitieron atender las necesidades de nuestros clientes con estructuras tecnológicas avanzadas y mejorar la gestión operativa de tesorería y contabilidad.

### **3.4.5.4. Davivienda Honduras**

Continuamos ampliando nuestro portafolio de productos digitales con la **Cuenta digital Remesas y libranza móvil con compra de cartera**. Así les brindamos a nuestros clientes más opciones de experiencias personalizadas, con comodidad y eficiencia en su gestión financiera cotidiana.

### **3.4.5.5. Davivienda El Salvador**

Lanzamos el **Portafolio junto a libranza móvil**, que incluye la posibilidad de compra de cartera en una misma solicitud. También implementamos la opción de contratación y desembolso de **Salario SOS** desde la App Davivienda para brindar una oferta que permita cubrir fácilmente las necesidades de efectivo de nuestros clientes. En cuanto a los pasivos, trasladamos el proceso de apertura de **Depósito a plazo fijo** a nuestra aplicación móvil.

### **3.4.5.6. Davivienda Costa Rica**

Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia digital: con el lanzamiento de la alianza con **Google Pay**, ahora nuestros clientes pueden realizar pagos seguros sin contacto directamente desde sus dispositivos móviles Android, utilizando la tecnología NFC. Esto complementa la oferta de Apple Pay lanzada en 2022.

También seguimos transformando y fortaleciendo el portafolio de servicios y productos con la implementación del **Préstamo con deducción de planilla móvil**, dirigido a los clientes de empresas que tienen convenios de libranza con Davivienda. Adicionalmente, habilitamos la opción de solicitud de la **tarjeta de crédito FarmaValue** a través de la App Davivienda, que permite a nuestros clientes ahorrar un 5% en las compras realizadas en cualquier FarmaValue del país.

Asimismo, consolidamos la oferta del equipo **Pymes Davivienda Costa Rica**, con más del 90% de clientes digitales. Por tercer año consecutivo superamos las metas, con un 28% de crecimiento de la cartera de crédito, un 27% en la captación y un 62% más en ingresos por comisiones. De manera paralela a la oferta financiera, continuamos con **Trampolín Comercial Davivienda**, nuestro programa de acompañamiento empresarial con el que llevamos capacitación a más de 250 empresarios pymes para fortalecer su gestión.

#### **3.4.5.7. Davivienda Panamá**

En 2023, la **consolidación de deudas y cuenta de ahorro Internacional** se sumaron a nuestra oferta de productos digitales. De esta manera, nos posicionamos como **el banco No. 1 en Panamá con la mejor y más completa oferta de productos digitales**, 10 productos que ofrecen experiencias 100% autogestionables para nuestros clientes.

En el segmento Banca Empresas, desarrollamos nuevos productos del pasivo para nuestros clientes empresariales y corporativos. Entre ellos, se destacan la **cuenta corriente rentable**, que combina una atractiva rentabilidad sobre el saldo diario con la flexibilidad, comodidad, liquidez, administración y transaccionalidad de una cuenta corriente tradicional, y la **cuenta concentradora**, diseñada para empresas con tesorería centralizada o con administración de varias cuentas con diferentes destinos, que permite la consolidación de fondos al final del día en una cuenta principal, ofreciendo rentabilidad a los fondos excedentes.

#### **3.4.6. Nuestros resultados destacados en materia de sostenibilidad**

En 2023 nos enfocamos en la gestión de finanzas sostenibles, centrándonos en la inclusión, prosperidad y capital natural a través de soluciones innovadoras en productos y servicios de ahorro, financiamiento, medios de pago, inversión y seguros para contribuir a una economía más sostenible, próspera y competitiva.

La información detallada sobre nuestro portafolio de financiamiento verde y social se encuentra en los apartados 8.1. Financiamiento verde y 7.1. Financiamiento social de este informe.

Adicionalmente, nuestras filiales internacionales contaban con cerca de 4,3 mil empleados, incrementando su número en 2,3% frente al año anterior.

### 3.5. CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA

La Corporación Financiera Davivienda S.A. es un establecimiento de crédito filial del Banco Davivienda, constituido en 2019, que se enfoca en impulsar el desarrollo económico del país mediante la promoción y el apoyo a empresas del sector real que presenten un alto potencial de crecimiento sostenible a largo plazo. La Corporación busca contribuir a la creación de empleo y al fortalecimiento del desarrollo sostenible de las empresas.

En 2023, la Corporación Financiera Davivienda continuó apoyando el desarrollo de emprendimientos, invirtiendo directamente en ellos o a través de fondos de inversión. Para ello **se creó Datio Inversiones, un nuevo vehículo de inversión enfocado en el desarrollo de proyectos inmobiliarios** en el que se realizaron dos inversiones por COP 37 mil millones, alcanzando un valor total del portafolio de inversiones de COP 505 mil millones, que representa un aumento de COP 110 mil millones (22%) con respecto a 2022.

El portafolio de inversiones de la Corporación está conformado por compañías colombianas en un 91% y en compañías de otros 9 países en un 9%. El crecimiento de las inversiones está apalancado por capital y cerró 2023 con un patrimonio de COP 426 mil millones.

Para reducir la exposición a la estacionalidad de las fuentes de ingreso, la Corporación cuenta con un portafolio diversificado de inversiones. En cuanto a la ciclicidad del negocio, durante períodos de recesión económica podrían experimentarse disminuciones en los ingresos. No obstante, en los períodos de auge económico, la demanda de recursos puede aumentar significativamente, permitiéndole a la Corporación obtener beneficios.

En 2023, la Corporación Financiera Davivienda registró un resultado negativo de COP 105 mil millones, debido a su participación en etapas tempranas de empresas que aún se encuentran en fases de inversión y desarrollo y no han alcanzado su punto de equilibrio.

A noviembre de 2023, en el sistema financiero colombiano operaban 5 corporaciones financieras que sumaban activos por COP 30,3 billones y un patrimonio que rondaba los COP 15,2 billones, los cuales presentaron un crecimiento del 6,9% y del 1,4%, respectivamente, en comparación con el mismo mes del año anterior. Actualmente, la Corporación cuenta con una participación de mercado del 1,5% en activos y del 3,0% en patrimonio<sup>25</sup>.

A futuro, la Corporación continuará invirtiendo en oportunidades que permitan desarrollar la estrategia del Banco Davivienda.

Finalmente, a diciembre de 2023 la Corporación contaba con 12 empleados, de los cuales 6 eran mujeres y 6 hombres, lo que representa un incremento del 9% con respecto al año anterior.

---

<sup>25</sup> Cifras con corte a noviembre de 2023.

## 4. CONFIANZA

---

Construimos **relaciones de confianza** con nuestros grupos de interés y nos aseguramos de actuar siempre con **ética y transparencia** bajo los más altos estándares de **buen gobierno corporativo**, gestionando y anticipándonos a los **riesgos**, incluyendo los emergentes, los de información y otros propios de los negocios que operamos.

### 4.1. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

#### 4.1.1. Marco general

*La gestión integral de riesgos del Banco y sus filiales se fundamenta en una estructura de gobierno orientada al logro de los objetivos estratégicos.*

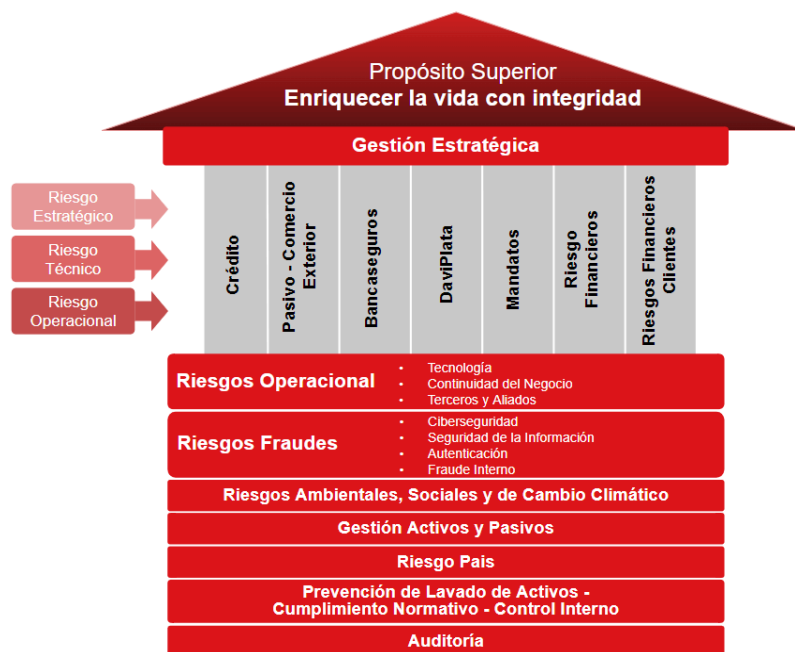
Sobre una base de gestión, administración y control de riesgos que soporten el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades, se focalizan nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de la estrategia y el control de los riesgos asociados.

Los macroprocesos o líneas de negocio más representativas en la estrategia o que generan mayores exposiciones a riesgos están acompañados por áreas especializadas, responsables de determinar la efectividad de la gestión de los riesgos.

Cada unidad tiene diferentes dimensiones de riesgo y diferentes complejidades operativas. Por lo tanto, hay unidades de negocio con riesgos asociados que deben ser analizados con más profundidad. En cada caso se integran todos los demás riesgos identificados en el negocio.

Asimismo, cada ciclo de negocio tiene distintas dimensiones, que son gestionadas por equipos especializados mediante verticales de riesgo; su función es valorar integralmente los riesgos estratégicos, técnicos y operativos. Paralelamente, las transversales de riesgo son las encargadas de valorar los riesgos comunes e independientes de la naturaleza de su origen, generados en los procesos que soportan las unidades de negocio.

#### **Marco General de Riesgos**



La Gestión Integral de Riesgo del Banco y sus filiales está alineada con la gestión corporativa de riesgos del Grupo Empresarial Bolívar, lo que implica el análisis de las exposiciones presentes y futuras, el marco para administrarlas y el impacto sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La aplicación del modelo de Gestión Integral de Riesgo se realiza en un marco claro de segregación de funciones con el fin de lograr una identificación oportuna de los riesgos y la independencia entre las funciones de gestión y las de control de riesgos. Para ello se han definido tres líneas de defensa que involucran la participación de todas las áreas de la organización:

- **Primera línea de defensa: Líneas de negocio, operaciones y comerciales.** Funciones de negocio, comerciales y de operaciones que realizan la identificación, evaluación, control y monitoreo primario de los riesgos a los que Davivienda se expone, tomando como guía los lineamientos y políticas emitidos por las áreas de riesgo y de cumplimiento.
- **Segunda línea de defensa: Áreas de riesgo, control interno y cumplimiento normativo.** Promueven y protegen el adecuado esquema de control sobre la gestión de los riesgos mediante la supervisión independiente de los niveles de exposición, el cumplimiento de los niveles de apetito de riesgos, capital y liquidez aprobados por la Junta Directiva.
- **Tercera línea de defensa: Auditorías interna y externa.** Evaluación independiente de la Gestión Integral de Riesgos a través de la revisión de la eficacia y eficiencia de los procesos y controles internos.

Haciendo énfasis en la gestión que realiza la tercera línea de defensa dentro la estructura de gestión y control de riesgos definido en Davivienda, cabe resaltar que tanto la Auditoría Interna y como la Auditoría Externa (esta última a cargo de la Revisoría Fiscal) llevan a cabo periódicamente procesos de evaluación independiente de cada uno de los sistemas de gestión especializada de riesgos y, de manera particular, la gestión integral de riesgo,



buscando evaluar el grado de efectividad de la gestión de riesgos e identificando recomendaciones que contribuyan al cumplimiento de dicha gestión. Tiene acceso directo a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría, garantizando el adecuado seguimiento y control al cumplimiento de la gestión de riesgos, en pro de resguardar la solvencia y reputación de la organización.

En 2023, la Auditoría Interna, en cumplimiento del Estatuto y las Políticas de Auditoría, desplegó el plan anual aprobado por el Comité de Auditoría, basado en la evaluación independiente de riesgos. Los trabajos de auditoría fueron ejecutados informando los hallazgos y oportunidades de mejora sobre los diferentes aspectos del Sistema de Control Interno (SCI) y la administración de riesgos, con sus respectivos planes de acción.

Por último, la Auditoría Externa emite un concepto consolidado sobre su evaluación independiente a la Gestión Integral de Riesgos, el cual queda publicado en las Notas a los Estados Financieros del Banco con corte de cierre de año.

#### **4.1.2. Estructura de gobierno**

*Nuestra estructura organizacional está diseñada para responder a las necesidades de desarrollo de los negocios y a la adecuada gestión de los riesgos y de cumplimiento.*

Contamos con los siguientes órganos de gestión de riesgos:

##### **4.1.2.1. Estructura de comités y órganos colegiados**

- **Junta Directiva.** Es el principal gestor de riesgo en el Banco y Filiales. Evalúa con profundidad los riesgos asociados al negocio y apoya la labor de los órganos de control en temas relacionados con la Gestión Integral de Riesgo, dentro de los parámetros establecidos por la normatividad aplicable. Define la política y los apetitos de riesgo y es responsable de que éstas se cumplan.
- **Comité de Auditoría.** Supervisa las actividades de la auditoría interna y revisoría fiscal en cuanto a la evaluación de la metodología e implementación del modelo de gestión de riesgos y del sistema de control interno del Banco Davivienda. Emite recomendaciones sobre la gestión de riesgo realizada por los diferentes comités de riesgo.
- **Comité de Cumplimiento.** Valida y hace seguimiento a la implementación y ejecución del programa de gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de acuerdo a los lineamientos dados por la Alta Dirección del Banco Davivienda, acorde a la normatividad vigente y mejores prácticas del mercado.
- **Comité Corporativo de Riesgos.** Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva, encargado de velar por el funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en Davivienda.
- **Comité de Alineación Estratégica.** Es un órgano de apoyo al Presidente del Banco Davivienda y los Vicepresidentes Ejecutivos, que se encarga del seguimiento a los focos estratégicos de la Organización, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.

- **Comités Específicos de Riesgos.** Se encuentran definidos en función de los tipos de riesgos, y cuya función principal se desarrolla en pro de gestionar los riesgos a su cargo a través del seguimiento a los controles y políticas, que permiten identificar el cumplimiento del apetito de riesgo, la revisión de los impactos de los riesgos actuales y potenciales y la oportuna toma de decisiones y su respectivo escalamiento.

#### **4.1.2.2. Equipo directivo responsable de la gestión de riesgos**

- **Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos**

##### **Álvaro José Cobo Quintero**

Lidera el cumplimiento y ejecución de la gestión integral de riesgos del Banco Davivienda, incluyendo los principios y filosofía de la cultura de riesgos. Es independiente de las unidades de negocio, a quienes asesora y supervisa a través del modelo de control de los riesgos. Tiene línea de reporte directo a la Presidencia, al Comité de Riesgos Corporativo y a la Junta Directiva.

- **Vicepresidente Ejecutiva de Riesgos de Inversiones del Grupo Empresarial Bolívar**

##### **María Carolina Restrepo Frasser**

Es responsable de identificar, medir, gestionar y asegurar que los riesgos de mercado, liquidez, crédito de inversiones, conductas y operativos de tesorerías, se encuentren dentro del apetito de riesgo definido, tanto para los portafolios de recursos propios como los de recursos de terceros. Es independiente de las unidades de negocio y tiene línea de reporte directo a la Presidencia y Juntas Directivas.

- **Vicepresidente de Cumplimiento**

##### **Liliana Alvis Cruz**

Gestiona y coordina el programa de cumplimiento y dentro de este los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo. Asimismo, entre sus funciones está la de promover, desarrollar y velar por el cumplimiento de los procedimientos específicos de prevención y mitigación del riesgo. Su línea de reporte directa es a la Presidencia, a la Junta Directiva y al Comité de Cumplimiento.

- **Vicepresidente de Auditoría**

##### **Danilo A. Cortés Cortés**

Es el encargado de evaluar de manera independiente a las áreas de riesgo y cumplimiento, así como la metodología e implementación del modelo de Gestión Integral de Riesgos del Banco. Tiene línea de reporte directo al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, escalando los resultados de la auditoría sobre el funcionamiento de los controles, el estado de los riesgos y las recomendaciones a la administración.

#### **4.1.3. Principales riesgos**

Los riesgos principales son las macro categorías de riesgo empleadas para monitorear y controlar las exposiciones que tienen mayor impacto en la organización. Los riesgos principales, que son comentados en esta sección, son reportados regularmente a la Junta Directiva y Comités de Riesgo.

En la sección de Administración de Riesgos se provee un panorama con mayor detalle sobre cómo se administran los riesgos.

### **Riesgos y acciones de mitigación**

Categoría	Comportamiento / Desempeño del riesgo	Principales acciones de mitigación
<b>Riesgo de Crédito</b>	La persistencia en el aumento significativo de la inflación, las altas tasas de interés y la desaceleración de la economía, durante 2023, ocasionaron un deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como un incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes en políticas de originación</li> <li>- Robustecimiento en los modelos de cobranza</li> <li>- Seguimiento permanente a las medidas implementadas</li> <li>- Revisión sectorial proactiva para atender a sectores con afectación por coyuntura (tasas altas, fenómeno del niño etc)</li> </ul>
<b>Riesgo Operacional</b>	El mayor riesgo operacional ha estado focalizado en fraude por el robo de la identidad digital de los clientes, en donde a través de la ingeniería social se ven comprometidos los datos biométricos del cliente y sus credenciales para ingresar a los canales digitales, logrando materializar fraude en la apertura de productos del activo o en transacciones de compra o transferencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento de la analítica en los motores de riesgo.</li> <li>- Implementación de nueva herramienta de identificación de biometría facial como método de autenticación de nuestros clientes.</li> <li>- Robustecimiento de flujos de transacciones como ver datos de tarjeta y aprovisionamiento de tarjetas en las billeteras.</li> </ul>
<b>Riesgo de Liquidez</b>	<p>Debido a la desaceleración económica y a las altas tasas de interés, se presentaron bajos niveles de crecimiento de la cartera, por lo que no se presentaron presiones sobre los indicadores de liquidez de corto ni de largo plazo.</p> <p>El riesgo de liquidez se mantuvo estable durante el año, dando cumplimiento a los indicadores internos y regulatorios en cada una de las compañías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad permanente de activos líquidos de alta calidad, de acuerdo con la estructura de balance, estrategia y apetito de riesgo.</li> <li>- Gestión prospectiva en donde se estiman las necesidades contractuales y no contractuales futuras a diferentes horizontes de tiempo y escenarios, con el fin de asegurar siempre la suficiencia de activos líquidos y anticiparse ante posibles cambios</li> <li>- Monitoreo constante de la composición y estructura del fondeo de cada compañía, para asegurar la capacidad de financiación de los activos estructurales.</li> </ul>
<b>Riesgo de Mercado</b>	Debido a la alta volatilidad de los mercados de capitales durante 2023, no se tomaron posiciones direccionales adicionales en los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto el portafolio, por lo que el riesgo de mercado se mantuvo estable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición y monitoreo diario de las métricas de gestión de riesgo de mercado, alertas tempranas y el cumplimiento de límites con base en el apetito de riesgo</li> <li>- Análisis y seguimiento de las utilidades de acuerdo al presupuesto y el nivel de exposición tolerado.</li> </ul>

	La exposición durante el año se mantuvo dentro de los límites de apetito, dando cumplimiento al esquema de control definido para cada modelo de negocio.	- Segmentación de estrategias y perfiles de riesgo por modelo de negocio.
<b>Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo</b>	<p>La gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo durante 2023 se robusteció de acuerdo al contexto existente, ejecutándose de acuerdo a la metodología establecida.</p> <p>La aplicación y fortalecimiento de políticas, procedimientos y tecnologías permitieron la detección y mitigación de actividades ilícitas en los factores de riesgo, resaltando que no se presentaron eventos de riesgos relevantes materializados durante el periodo.</p>	- Aplicación de controles operativos y ejecución de monitoreo de las operaciones por medio de reglas que permiten identificar patrones inusuales y/o sospechosos relacionados con LAFT y PADM.
<b>Riesgo país</b>	<p>El riesgo país se mantiene estable en 2023, pero en constante monitoreo, asegurando que la estrategia de diversificación se ajusta al apetito y a las políticas de riesgo.</p> <p>A la fecha, los países destino de inversión no han revelado signos de alarma frente a factores que pueden impactar su situación económica, política, jurídica y ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema de alertas tempranas ante eventos o situaciones sistémicas que impliquen cambios en el perfil de riesgo país.</li> <li>- Mesa interdisciplinaria que analiza el contexto y coyuntura económica, política, jurídica y ambiental de los países destinos de inversión.</li> </ul>

#### 4.1.4. Pruebas de estrés

Las pruebas de estrés son un ejercicio que busca identificar los riesgos a los que se expone el Banco, y que en caso de materializarse puedan afectar su viabilidad. Los resultados de estas pruebas se utilizan para la identificación de riesgos y para la definición del marco de apetito dentro del cual se desarrolla el plan de negocios.

En el marco de las pruebas de estrés se desarrolla el Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) bajo los lineamientos del Capítulo XXVIII de la Circular Básica Contable y Financiera. Este esquema busca identificar las vulnerabilidades de las entidades, enriquecer el proceso de toma de decisiones para la gestión de los riesgos, examinar la cantidad y calidad del capital, de su liquidez, de sus activos y sus pasivos de acuerdo con su perfil de riesgo, así como ponderar la viabilidad de sus planes de negocio. De este modo, el EPR ayuda a fortalecer la gestión de los riesgos y complementa los procesos de evaluación de suficiencia del capital. Con base en los resultados de dicho ejercicio, se dimensiona la capacidad de absorción de pérdidas de los componentes del capital y se adecua a los riesgos actuales y potenciales que enfrenta la entidad en desarrollo de su plan de negocio.

El Banco desarrolla el EPR de acuerdo con los tiempos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados obtenidos son evaluados a lo

largo del año, convirtiéndose en punto de referencia para dar seguimiento a la evolución real de las relaciones de solvencia y demás indicadores proyectados, y de este modo evaluar posibles escenarios futuros del Banco para enriquecer la gestión de riesgo.

En 2023 el Banco realizó el EPR suponiendo un entorno de recesión económica, alta inflación, con decrecimiento lento, sin alcanzar el rango meta del Banco de la República, altas tasas de interés y desempleo. Este entorno provoca una afectación generalizada de la cartera, especialmente la de consumo. Además, se asume la materialización de un ciberataque. Por otra parte, se suman efectos adversos por cuenta de restricciones en el acceso a fondeo a nivel local e internacional. Los resultados son utilizados para el desarrollo de medidas mitigantes preventivas y correctivas que amplían el marco de actuación del Banco para enfrentar escenarios de estrés reales.

#### **4.1.5. Marco de apetito de riesgo**

Para Davivienda, es fundamental la identificación y evaluación de los riesgos actuales y potenciales inherentes a las actividades que desarrolla en el curso normal del negocio para su debida gestión. El Marco de Apetito de Riesgo identifica aquellos riesgos, y evalúa y define si se asumen, mitigan, evitan o transfieren.

Desde la taxonomía de Davivienda, se clasifican en tres ejes principales los riesgos a los que la entidad se expone en el desarrollo de sus actividades: riesgos Financieros, no financieros y estratégicos. Estos riesgos son evaluados de manera sistemática a través del perfil de riesgo de la entidad, el cuál establece un conjunto de métricas que permiten a los Comités de Riesgo y Junta Directiva hacer un seguimiento activo del apetito de riesgo.

Estas métricas de riesgo son delimitadas por zonas específicas que permiten determinar, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo, el nivel de exposición al riesgo de la entidad. Dichas métricas están expresadas en términos de capital, liquidez, volatilidad y rentabilidad.

A pesar de los grandes desafíos de 2023 en el panorama económico, la gestión anticipada y activa sobre los riesgos, permitió que Davivienda mantuviera niveles de capital y liquidez acorde con el apetito de riesgo, y mantiene su gestión activa enfocada en la calidad crediticia del portafolio de créditos y el riesgo operacional asociado a las actividades del Banco.

#### **4.1.6. Sistema de administración de riesgos**

##### **4.1.6.1. Riesgo estratégico**

Para Davivienda, el riesgo estratégico es entendido como la posible desviación de los resultados esperados como consecuencia de las decisiones de carácter estratégico, la aplicación indebida de dichas decisiones y/o la falta de capacidad de respuesta a los cambios del entorno.

La gestión de riesgo estratégico es un proceso continuo que incorpora tanto el control a la ejecución de la estrategia, como la evaluación integral y sistemática de éstas decisiones, en ambos casos, buscando asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

En pro de cumplir con este propósito, en 2023 los esfuerzos se concentraron principalmente en el robustecimiento del esquema de monitoreo proactivo de los focos definidos como

estratégicos y la identificación los cambios en el entorno. El esquema se basa en cuatro dimensiones para medir el desempeño y ejecución del plan estratégico:

1. Crecimiento
2. Rentabilidad
3. Riesgo
4. Servicio

Por otra parte, se reformuló el gobierno alrededor de la gestión de la estrategia, dándole atributos de flexibilidad y transversalidad, alineándose con la naturaleza cambiante y adaptativa de la estrategia. Esta estructura facilitó la evaluación sistemática de las decisiones estratégicas, al habilitar esquemas de retroalimentación *top-down* y *bottom-up* de todo el sistema.

El año 2023, al ser un año retador en el ámbito económico con un escenario de tasas de interés e inflación alta, requirió un seguimiento puntual al comportamiento de nuestro portafolio de crédito, definiendo este como uno de los principales focos estratégicos. En los diferentes comités y Junta Directiva se realizó un seguimiento estratégico particular para tomar las medidas correctivas necesarias.

#### **4.1.6.2. Riesgo de crédito**

Tiene como función valorar integralmente el riesgo estratégico, técnico y operativo asociado al ciclo de crédito. Así mismo, apoya la gestión de riesgos transversales derivados de los procesos asociados al negocio (riesgos operativos, fraude, tecnología, gestión de activos y pasivos, cumplimiento y control interno así como riesgos ambientales, sociales y de cambio climático).

El riesgo de crédito se define como la posibilidad de que un prestatario o contraparte no cumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos convenidos, afectando de manera negativa el valor del portafolio del Banco. Este riesgo se mitiga por medio de la debida diversificación de las carteras en sectores económicos y tipos de cartera, del uso de garantías en algunos tipos de créditos y a través de los parámetros que se definen en la aprobación de los riesgos.

Por su parte, el objetivo de la gestión del riesgo de crédito es maximizar la rentabilidad del Banco, ajustándose a los niveles de riesgo deseados. Este objetivo se alcanza mediante el mantenimiento de los niveles de pérdida esperada dentro de parámetros aceptables, sin desconocer otros fenómenos de incertidumbre que puedan afectar el resultado del portafolio. La gestión integral de riesgo de crédito incluye adicionalmente los riesgos estratégicos y operativos asociados al ciclo de crédito.

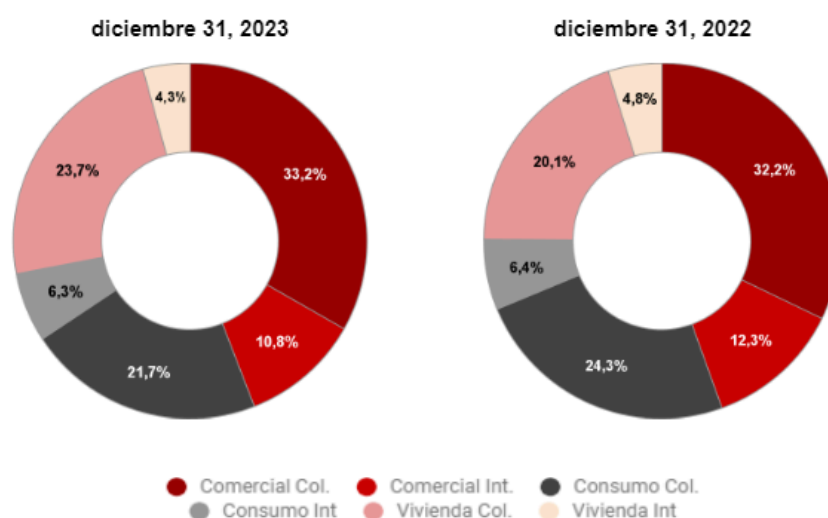
La gestión de riesgo de crédito es un proceso lógico y sistemático, que partiendo del contexto de los procesos asociados al ciclo de crédito y las etapas descritas anteriormente, permite identificar, analizar, evaluar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos asociados a las líneas de negocio, productos, servicios y mercados donde el Banco desarrolla el plan de negocio de crédito, buscando obtener oportunidades de mejora en los procesos, así como la prevención o mitigación de pérdidas tanto de crédito como operativas asociadas al ciclo de crédito. Lo anterior implica un ciclo de gestión de riesgo por etapas de la siguiente manera:

1. **Identificación:** Etapa que permite determinar los riesgos (actuales y potenciales) inherentes a las actividades que se desarrollan o se planean desarrollar según las definiciones del plan estratégico del Banco o el cumplimiento de la normatividad vigente en el ciclo de crédito. Esta es una etapa que debe surtir para el caso de implementación de cambios en el plan de negocio, entrada a nuevos mercados, canales, productos y/o servicios.
2. **Medición:** Etapa que permite cuantificar y/o evaluar la exposición al riesgo de crédito y operativos asociados a todas las etapas del ciclo de crédito así como el impacto y consecuencia el momento de su materialización. La cuantificación del riesgo incorpora los siguientes factores:
  - a. **Probabilidad de ocurrencia:** Cuantificación de la probabilidad de incumplimiento de los distintos segmentos así como la probabilidad de ocurrencia de situaciones y choques de incertidumbre que puedan modificarlas.
  - b. **Impacto del Riesgo:** Cuantificación de la magnitud de las pérdidas teniendo en cuenta no solo la probabilidad de incumplimiento sino la exposición y pérdida dado el incumplimiento para cuantificar la pérdida esperada y/o incurrida y su incidencia en los resultados del Banco.
  - c. **Velocidad:** Medición del momento en el que comienza a materializarse el impacto del riesgo luego de la ocurrencia de este.
  - d. **Duración:** Persistencia del evento de incumplimiento sobre los resultados del banco.
3. **Control:** A través de esta etapa se deben establecer los mecanismos tendientes a mitigar y gestionar la materialización de los riesgos asociados al ciclo de crédito. Estos mecanismos se refieren a las políticas, procedimientos y metodologías asociadas al ciclo de crédito: originación, profundización y recuperación; así como los controles operativos para garantizar que éstos se encuentren debidamente implementados. Los controles deben permitir conocer el grado de cumplimiento de los umbrales y/o límites regulatorios establecidos, así como contar con información actualizada, confiable, oportuna y completa para la toma de decisiones.
4. **Monitoreo:** Realizar seguimiento permanente y efectivo a las fuentes de riesgos en el ciclo de crédito, a las desviaciones frente a los límites y/o umbrales, a la efectividad de los controles implementados y al posible impacto de la materialización de los riesgos. A través del monitoreo que se realiza de los portafolios, se detectan dichas desviaciones y se corrigen en las instancias de gobierno respectivas.

El año 2023 representó un desafío para la gestión de Riesgo de Crédito en el banco, factores como el aumento significativo de la inflación, las altas tasas de interés y la desaceleración de la economía, ocasionaron un deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como un incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento.

#### **4.1.6.2.1. Cartera y crecimiento a diciembre 2023**

Al cierre de 2023, la cartera registró un valor de COP 135.974.561 representada en un 79% por Banco Davivienda Colombia y 21% por subsidiarias del exterior. La distribución por clase de cartera comparativa Diciembre 2023 - Diciembre 2022 se presenta a continuación



En lo corrido del año, la cartera presentó un decrecimiento del -6,09% con respecto al 31 de diciembre de 2022, en donde la cartera de Colombia decreció -3,6%, apalancado principalmente por la banca de consumo que presentó una variación negativa de 16,2%. La cartera de las subsidiarias internacionales expresada en pesos presentó una reducción de -14,3%.

#### Distribución de la cartera por segmentos

Cartera por Segmento de Operación	31.Dic.2023	31.Dic.2022	Variación		Participación
			COP	Porcentaje	
<b>Davivienda Colombia</b>	<b>106.791.294</b>	<b>110.750.466</b>	<b>-3.959.173</b>	<b>-3,57%</b>	<b>79%</b>
Comercial	45.161.915	46.582.802	-1.420.887	-3,05%	33%
Consumo	29.443.776	35.135.227	-5.691.451	-16,20%	22%
Vivienda	32.185.603	29.032.438	3.153.165	10,86%	24%
<b>Filiales Internacionales</b>	<b>29.183.269</b>	<b>34.036.858</b>	<b>-4.853.588</b>	<b>-14,26%</b>	<b>21%</b>
Comercial	14.744.816	17.801.018	-3.056.203	-17,17%	11%
Consumo	8.602.189	9.231.781	-629.592	-6,82%	6%
Vivienda	5.836.264	7.004.059	-1.167.793	-16,67%	4%
<b>TOTAL</b>	<b>135.974.563</b>	<b>144.787.324</b>	<b>-8.812.761</b>	<b>-6,09%</b>	<b>100%</b>



El entorno económico desafiante en Colombia, influenciado por la inflación, tasas de interés elevadas y una desaceleración de la economía, ha afectado la gestión de riesgo de crédito principalmente en el portafolio de consumo, en donde el impacto de estos factores ocasionó un deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como un incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento, donde se observa una variación negativa al cierre de 2023 para este segmento.

La influencia de los factores macroeconómicos ya mencionados en la capacidad de pago de los deudores ha llevado a ajustes en la gestión de cartera, especialmente en los préstamos de libre inversión. Estos cambios han mejorado el comportamiento de los desembolsos recientes, generando una reconfiguración positiva en los perfiles de los clientes hacia niveles de riesgo medio-bajo, con menor impacto en su carga financiera. Sin embargo, los resultados mensuales para el total de la cartera de consumo continúan afectados por el comportamiento de colocaciones anteriores teniendo en cuenta el peso de las mismas frente a los desembolsos recientes.

En cuanto a la cartera comercial, se observan deterioros más pronunciados al cierre del año atribuidos a los factores macroeconómicos mencionados. Para abordar eficientemente estas situaciones, las áreas correspondientes han fortalecido estrategias, ajustando políticas de originación, seguimiento y medidas de cobranzas. Sectores como construcción residencial, agropecuario, comercio, comercialización de energía y salud son los sectores con mayor nivel de deterioro dentro del portafolio.

Con respecto a las Filiales Internacionales, el portafolio presentó una reducción de -14,3% expresada en pesos, y un aumento de 8,0% vista en dólares. Este comportamiento diferencial es explicado por la apreciación del peso respecto al dólar. En 2023 para Centroamérica, hubo una mayor dinámica de crecimiento en Consumo, especialmente Libranza y Tarjeta de crédito. En Banca Comercial, el segmento Corporativo presentó el mayor dinamismo. La subsidiaria con mayor crecimiento fue Honduras, especialmente en Banca Personas, seguida de Costa Rica en Banca Comercial.

Para 2024 los esfuerzos en materia de gestión de riesgo de crédito estarán enfocados en abordar los siguientes retos:

1. Potenciar el crecimiento de cartera en segmentos de bajo riesgo y profundizando el uso de garantías.
2. Continuar el monitoreo permanente de los procesos de originación y calibraciones en la medida en que sea necesario. Monitoreo de nuevas colocaciones.
3. Robustecimiento en modelos de segmentación y gestión de cobranza.

#### **4.1.6.2.2. Calidad de cartera por modalidad y cobertura**

El indicador de cartera vencida mayor a 90 días al cierre de 2023 fue del 4,94%, 181 puntos básicos por encima del registrado al cierre de 2022. En la cartera comercial el indicador fue de 3,79%, incrementando 103 puntos básicos frente a lo registrado en diciembre de 2022, principalmente debido a deterioros por rodamiento en proyectos de Construcción, los cuales han presentado inconvenientes en ejecución y pago de la deuda, así como clientes que pertenecen a sectores de Servicios y Comercio que no han cumplido con los diferentes acuerdos de normalización.

Por su parte, el indicador de la cartera de consumo cerró en 6,97% reflejando un incremento explicado principalmente por el deterioro de las colocaciones de 2022 y en menor medida a la disminución de la tasa de crecimiento que presenta el segmento en el transcurso de 2023, factor que se espera se mantenga en los próximos periodos debido a la disminución de desembolsos por ajuste de políticas de originación.

En cuanto a la cartera de vivienda, el indicador de cartera presentó un aumento de 104 puntos básicos con respecto al registrado al cierre de 2022. Lo anterior como resultado de la afectación en la capacidad de pago de algunos clientes debido a los factores mencionados, en particular el incremento de las tasas de interés al momento del desembolso. Se han implementado medidas para reducir la exposición a perfiles de riesgo elevado y con mayor impacto frente a dichos factores.

El nivel de cobertura para la cartera improductiva al cierre de 2023 fue de 122,59% presentando una disminución de 51,5 puntos porcentuales en comparación con el observado al cierre de 2022:

#### Nivel de cobertura para la cartera improductiva 2023

	Dic.23	Dic.22
Calidad de cartera de consumo	6,97%	3,23%
Calidad de cartera comercial	3,79%	2,76%
Calidad de cartera de vivienda	4,69%	3,65%
<b>Calidad total</b>	<b>4,94%</b>	<b>3,13%</b>
<b>Cobertura total</b>	<b>122,59%</b>	<b>139,48%</b>

- **Calidad:** Calidad de cartera improductiva mayor a 90 días / Total.

- **Cobertura:** Provisiones P&G + Provisiones patrimonio / Improductiva mayor a 90 días.

#### 4.1.6.3. Riesgo de mercado

La Junta Directiva, el Comité de Riesgos Financieros (CRF), los Comités de Inversiones y Riesgo de los Fondos de Inversión Colectiva y el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (C-GAP) de cada entidad del Grupo (según corresponda), son los órganos encargados de definir las políticas institucionales en relación con la exposición a los diferentes riesgos financieros, teniendo en cuenta que dichas políticas sean coherentes con la estructura financiera y operativa de cada una de las entidades, así como con su estrategia y objetivos corporativos. Así mismo, en cada una de las filiales internacionales existe un Comité Alco local que deberá ratificar las decisiones tomadas en el Comité de GAP ME, aprobar la estructura de límites de riesgo a nivel de negocio y hacer seguimiento a las estrategias.

La administración de riesgo de mercado consiste en identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos derivados de fluctuaciones en tasas de interés, tasa de cambio, precios, índices y otros factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la actividad de la entidad.

Los principios bajo los cuales se rige la gestión de riesgo de mercado de las compañías del Grupo son:

- Consistencia entre utilidades esperadas y nivel de exposición tolerado.
- Participación en mercados y productos sobre los cuales se tiene profundo conocimiento y herramientas de gestión.
- Segmentación de estrategias y perfiles de riesgo por modelo de negocio.
- Gestión a nivel consolidado y desagregado.

El Banco y sus filiales participan a través de su portafolio de inversiones en el mercado de capitales, en el mercado monetario y en el mercado cambiario. Los portafolios administrados se componen de una serie de activos que diversifican las fuentes de ingresos y los riesgos asumidos. Según el modelo de negocio definido para cada uno de los portafolios, se cuenta con una serie de límites y alertas tempranas que buscan mantener el perfil de riesgo del balance y la relación rentabilidad/riesgo.

La medición y el control de los límites y alertas que aseguran que el portafolio de inversiones se encuentre dentro del apetito de riesgo definido para cada una de las compañías, es realizado de manera diaria. En caso de prever alguna desviación de las políticas definidas por el gobierno corporativo, se realiza una gestión en conjunto con cada una de las tesorerías para asegurar el cumplimiento de los límites y la gestión de las alertas tempranas.

Para la gestión de riesgo de mercado se dispone de 2 tipos de límites:

- Límites en función del modelo de negocio (portafolios estructurales y portafolios de trading). Entre las medidas utilizadas se encuentran el Valor en Riesgo, el DV01, la duración y alertas tempranas de pérdidas.
- Límites por factor de riesgo (tasa de interés y tasa de cambio). Específicamente para la gestión de estructura de balance, se identifican los riesgos asociados a tasa de interés y tasa de cambio. El primero es gestionado mediante la lectura del calce de tipos de tasa de interés del balance, la cuantificación de la sensibilidad y estrategias de cobertura de tasa de interés; y el segundo mediante estrategias de coberturas cambiarias que buscan reducir la sensibilidad de la solvencia básica consolidada. Las coberturas son definidas en función de la estructura de balance, la profundidad de los mercados para cada moneda y partiendo de la base de un análisis prospectivo de las economías y la coyuntura de mercado.

A cierre de 2023 el portafolio de inversiones consolidado cerró con una posición de COP 18,49 billones.

#### **Saldos del portafolio por modelo de negocio** (Cifras en COP millones)

Modelo de negocio	Dic.2023	Dic.2022	Variación	
			COP	Porcentaje
Trading	2.095.210	1.787.801	307.409	17,2%
Estructural	16.390.675	16.073.932	316.743	2,0%
Reserva de liquidez	11.373.513	11.712.415	-338.902	-2,9%
Gestión balance	5.017.162	4.361.516	655.646	15,0%

<b>Total</b>	<b>18.485.885</b>	<b>17.861.733</b>	624.152	3,5%
--------------	-------------------	-------------------	---------	------

El 89% del portafolio obedece a inversiones de carácter estructural lo que ratifica el perfil conservador del portafolio de inversiones de Banco Davivienda y sus filiales. Respecto a las variaciones observadas en el periodo, trading aumenta su posición 17%, movimiento ordinario de este portafolio en la medida en que se basa en estrategias de corto plazo. Por su parte, el portafolio estructural crece un 2%, explicado principalmente por el modelo de negocio de gestión de riesgos del balance que involucra la constitución de inversiones de carácter estructural.

El año 2023 se caracterizó por la alta volatilidad en los mercados de capitales, generado en gran medida por el cambio del enfoque de la política monetaria como respuesta al comportamiento inflacionario. Así mismo, el peso colombiano presentó una revaluación del 21% impactando la volatilidad de las posiciones en moneda extranjera.

El nivel de exposición del Balance Consolidado a precios de mercado se mantuvo en promedio en COP 457,5 mil millones, de acuerdo con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Valor en Riesgo a 31.Dic.2023**  
(cifras en COP millones)

	<b>Mínimo</b>	<b>Promedio</b>	<b>Máximo</b>	<b>Último</b>
Tasa de interés	243.110	327.392	370.632	243.110
Tasa de cambio	15.029	98.348	252.509	15.029
Acciones	7.014	7.970	9.476	9.476
Fondos de inversión colectiva	18.394	23.839	33.523	19.617
<b>VeR</b>	<b>287.232</b>	<b>457.550</b>	<b>618.208</b>	<b>287.232</b>

#### 4.1.6.4. Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se materializa en la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (riesgo de liquidez de fondeo) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo. A su turno, la capacidad de las entidades para generar o deshacer posiciones financieras a precios de mercado, se ve limitada bien sea porque no existe la profundidad adecuada del mercado o porque se presentan cambios drásticos en las tasas y precios (riesgo de liquidez de mercado). De igual forma, para los negocios que se fondean a través de depósitos, el riesgo de liquidez incluye la capacidad de generar una estructura de fondeo estable de largo plazo para poder mantener activos no líquidos, acorde con la estrategia del negocio, y capaces de atender situaciones de estrés no anticipadas.

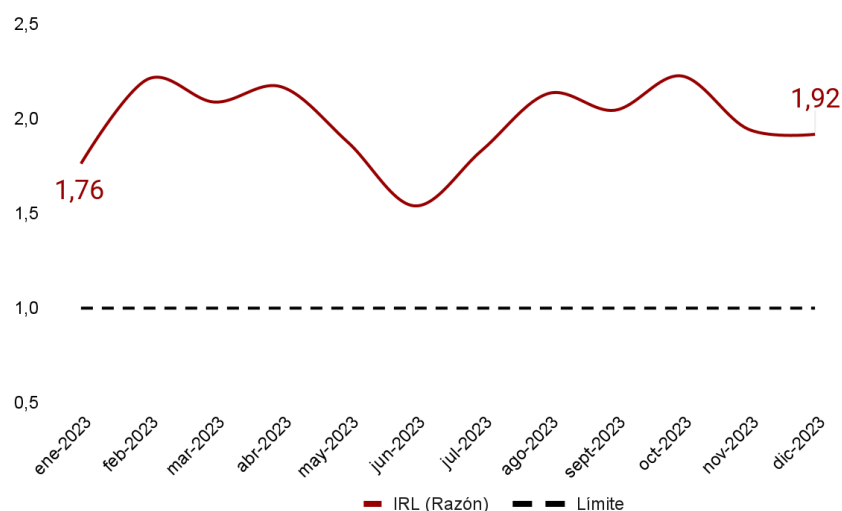
Los principios estratégicos bajo los cuales se rige la gestión de riesgo de liquidez del Banco Davivienda y sus filiales consisten en:

- Disponibilidad permanente de activos líquidos de alta calidad, de acuerdo con la estructura de balance y apetito de riesgo.
- Se realiza una gestión prospectiva, donde se estiman las necesidades contractuales y no contractuales futuras a diversos horizontes de tiempo y bajo diversos escenarios, para asegurar siempre la suficiencia de activos líquidos.
- Debe prevalecer la autosuficiencia del balance de Davivienda y cada una de sus Filiales en una crisis de liquidez.
- No sobreestimar la disponibilidad de activos líquidos; esto es, evaluar de forma constante el nivel de liquidez de los activos que conforman las reservas y anticiparse a cambios.
- Mitigar el riesgo reputacional, de manera que con recursos propios se tenga la capacidad de atender situaciones adversas sin comprometer el cumplimiento de la normatividad vigente y reducir la probabilidad de requerir apoyos transitorios de entidades estatales.

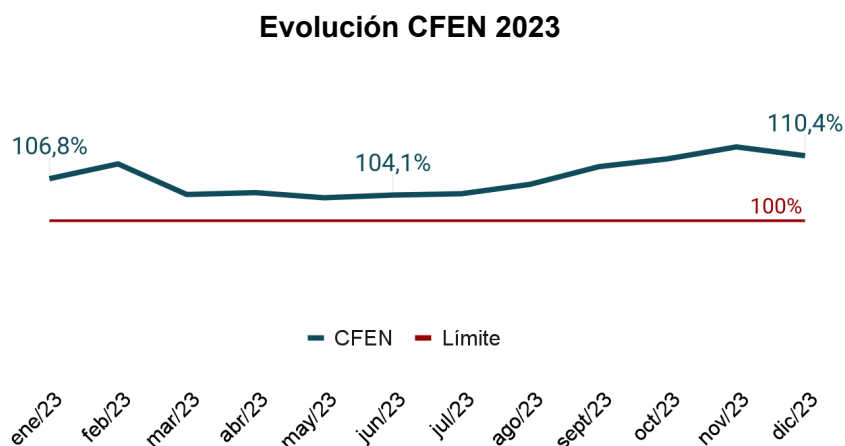
Las metodologías utilizadas para la estimación del riesgo de liquidez consisten, para efectos de corto plazo, en el cálculo de los flujos futuros de caja de las posiciones activas, pasivas y posiciones fuera de balance en diferentes bandas de tiempo, permitiendo el monitoreo permanentemente de la brecha de liquidez. Para la gestión de largo plazo, las metodologías se centran en el análisis de las fuentes de fondeo, su composición a nivel de segmentos y productos, y la caracterización de los activos y pasivos que no cuentan con condiciones de permanencia definidas.

Durante 2023, Banco Davivienda mantuvo excedentes de activos líquidos promedio de 8.2 billones de pesos, cumpliendo con suficiencia el indicador de liquidez de corto plazo bajo la metodología definida por la Superintendencia Financiera. Esta dinámica obedeció principalmente al bajo crecimiento de cartera producto de la desaceleración económica y el aumento de tasa de interés como consecuencia de la política contraccionista del Banco de la República para controlar la inflación.

### Evolución del indicador regulatorio de liquidez (IRL) 2023



Con respecto a la liquidez de largo plazo, el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN) reportó un aumento a lo largo del año, pasando de 108,0% en diciembre de 2022 a 110,4% en diciembre de 2023. Lo anterior, se explica por la baja presión del crecimiento de la cartera, y la estrategia implementada por el Banco Davivienda para ampliar la participación de fondeo estable dentro del fondeo total.



Respecto a la liquidez de las filiales, en promedio durante 2023 se mantuvo el nivel de activos líquidos deseado en cada una de las compañías. El Indicador Regulatorio de Exposición Consolidado (IEC) promedio durante 2023 fue de USD 1.690 millones.

#### 4.1.6.5. Riesgo operacional

Desde Riesgo Operacional se han desarrollado estrategias encaminadas a robustecer la cultura y gestión preventiva de riesgos, con especial énfasis en la gestión de los controles que cubren los riesgos operacionales de mayor relevancia que puedan afectar la sostenibilidad, continuidad de nuestros negocios, el servicio, la estrategia y solvencia. Por su parte se continúa haciendo monitoreo diferenciado e intensivo sobre los riesgos en concordancia con los objetivos de riesgos corporativos, control a la tolerancia de riesgo operacional y cumplimiento a la normativa de riesgo operacional que incorpora el valor en riesgo operacional regulatorio en el cálculo de solvencia.

El modelo de riesgo operacional permite un monitoreo sistemático de controles en su diseño, evidencias y especialmente el logro de los resultados esperados en los procesos y negocio, de igual forma nuestro modelo de riesgo operacional y control permite cubrir los procesos de impacto financiero contable, líneas de negocio, canales, operación y tecnología.

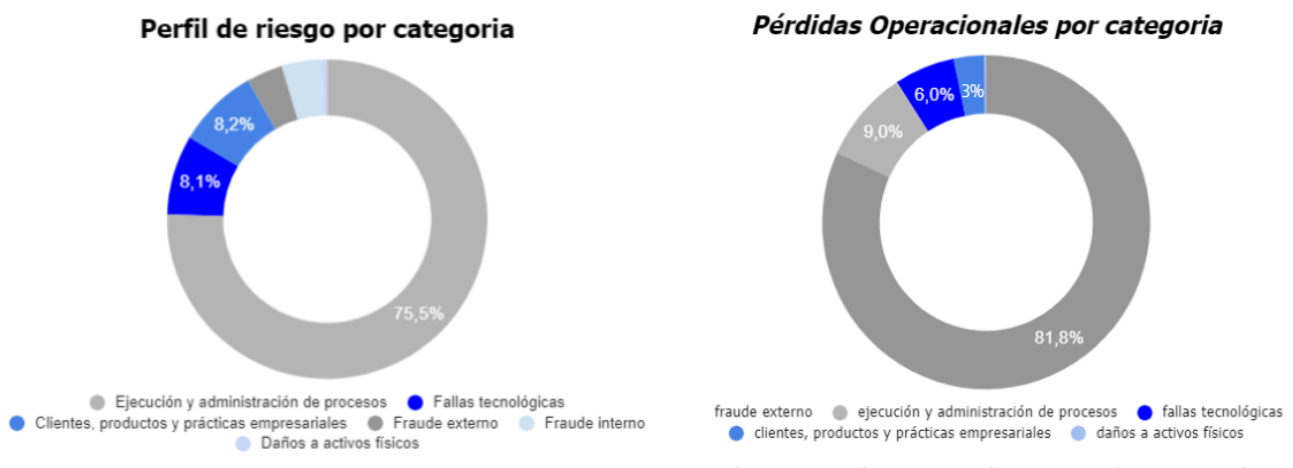
Como parte de la estrategia de administración del riesgo operacional continuamos enriqueciendo nuestra estructura tecnológica para que la herramienta core de riesgo operacional tenga valoraciones de riesgo y control que integren la experiencia en los monitoreos de riesgo, así como los eventos de pérdidas y cifras cuantitativas. Hemos adoptado la capacidad analítica como base fundamental para el aseguramiento de la información, documentación y aplicación de modelos y metodologías que contribuyen al logro de la estrategia en la gestión y control de riesgos.

Para los eventos que se presentan, se realiza un análisis de causas en riesgos de mayor impacto, a fin de determinar y desarrollar los planes de acción que se requieran las cuales

son debidamente monitoreadas por las unidades e instancias colegiadas designadas para tal fin.

En cumplimiento de la estrategia corporativa de riesgos aprobada por la Junta Directiva y en concordancia con el marco regulatorio, la gestión desarrollada con la metodología de Riesgo Operacional es acorde a los objetivos esperados realizando priorización de riesgos basados en criterios de calificación de probabilidad de ocurrencia e impactos que incluyen el económico, cliente, legal, procesos e información.

### Perfil de riesgo del Banco y pérdidas operacionales según categorías de eventos de riesgo operacional



En 2023 se presentaron pérdidas por eventos de riesgo operacional, para los cuales se tienen identificadas las tipologías de mayor impacto en especial para fraude y procesos, sobre las cuales se generan acciones para la mitigación y tratamiento enfocadas en la identificación de la causa raíz para soluciones a través de herramientas y controles operativos. Adicionalmente, a través del Comité de Riesgo Operacional, se realiza seguimiento al perfil de riesgo, las principales pérdidas de riesgo operacional y las acciones de mejora establecidas para su cierre.

#### 4.1.6.6. Riesgo país

Con la entrada en vigencia en el mes de junio de 2023 del capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera en donde se enmarca el Sistema de Administración Integral de Riesgos (SIAR), la Superintendencia Financiera de Colombia incorpora nueva reglamentación para la administración de Riesgo País, el cual tiene aplicabilidad para el Banco dado su exposición a inversiones de capital domiciliadas en países diferentes a Colombia.

Bajo el concepto normativo, se entiende por Riesgo País la probabilidad de incurrir en pérdidas en virtud de las operaciones financieras en el exterior, dado el detrimento de las condiciones económicas, sociopolíticas, jurídicas y ambientales de los países receptores de dichas operaciones. Bajo este concepto, las operaciones financieras hacen referencia a las inversiones de capital en el exterior realizadas por el Banco de forma directa e indirecta.

Es así como Davivienda reconoce el Riesgo País al que está expuesto durante el ciclo completo de la inversión, entendiendo que según el ámbito de aplicación de las operaciones financieras del exterior, en la actualidad, el Banco mantiene exposición directa de capital en las subsidiarias domiciliadas en Costa Rica, Panamá, El Salvador y Honduras. Así mismo, el Banco mantiene exposición indirecta en Panamá y Estados Unidos, a través de las subsidiarias de Davivienda Corredores S.A.

Desde el ámbito de gestión de riesgo, la exposición al Riesgo País contribuye a la estrategia de diversificación de Davivienda para dar estabilidad a los ingresos de la organización en el largo plazo y operar como una cobertura en escenarios de estrés que afronte Colombia como jurisdicción principal de operación. En este sentido, se busca desarrollar las actividades del negocio en jurisdicciones cuyas economías atienden a variables con correlación baja u opuesta. Dicha estrategia se enmarca en un esquema de políticas de gestión y control de riesgos, un marco de apetito de riesgo, métricas de concentración por países, zona geográficas y monedas; y un gobierno corporativo que orienta la toma de decisiones, a través de comités especializados en la gestión de riesgo país y bajo el paraguas de la Junta Directiva.

La exposición a Riesgo País de Davivienda no sufrió cambios ni novedades significativas en lo corrido de 2023, cumpliendo con los lineamientos de perfil de riesgo definidos y manteniendo los monitoreos de alertas tempranas que permiten identificar oportuna y eficientemente desviaciones a dicho perfil de riesgo.

#### **4.1.6.7. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Programa Anticorrupción y Ley FATCA/CRS**

El Banco Davivienda está comprometido en la contribución y el fortalecimiento de la lucha contra los delitos financieros y las estructuras del crimen organizado, a través de la implementación y el mantenimiento del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el cual previene, controla y gestiona adecuadamente los riesgos asociados, atendiendo e incorporando las instrucciones impartidas por la Circular Básica Jurídica Parte I Título IV Capítulo IV emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), así como los estándares internacionales de buenas prácticas.

En el transcurso de 2023, se ha mantenido el firme compromiso en la prevención del LAFT, abarcando políticas, procedimientos y tecnologías que permiten mitigar y gestionar los riesgos asociados resaltando que no se presentaron eventos de riesgos relevantes materializados.

Así mismo, en lo corrido del año se efectuaron procesos de robustecimiento relacionados con la metodología de riesgo LA-FT, teniendo en cuenta las buenas prácticas compartidas por el regulador y los informes de entes nacionales e internacionales, lo que generó una optimización en el establecimiento del contexto interno y externo, la identificación de riesgos, la evaluación, el control y el monitoreo de los mismos.

Como parte del proceso de detección de operaciones inusuales y sospechosas, se efectuaron revisiones a las reglas de monitoreo y ajustes a las técnicas empleadas, propiciando mayor eficiencia y acertividad en el proceso.



Se ejecutó el plan anual de capacitación enfocado en lograr que los funcionarios aumentarán su conocimiento sobre las amenazas, prevención y control del riesgo de LA-FT. Estas actividades de capacitación se apoyaron de diferentes metodologías y fueron desarrolladas según el grupo objetivo.

Adicionalmente, en el marco del Día Nacional de la Prevención de Lavado de Activos organizado por la a Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC), celebrado en octubre de 2023, se llevó a cabo la premiación del concurso de la campaña digital con enfoque a la construcción de un futuro más seguro y transparente, anunciando al Banco Davivienda como ganador del primer lugar en la categoría “Sector Financiero” con la campaña “La ropita es lo único que se lava”.

Se desarrollaron visitas de supervisión Extra-Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las cuales fueron satisfactorias y permitieron el intercambio de conocimientos e información. En cuanto a los reportes externos y requerimientos de autoridades, estos fueron atendidos dentro de los plazos acordados de acuerdo con los lineamientos impartidos por el regulador.

El Banco ha adoptado una cultura organizacional, políticas, controles y procedimientos para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA) y la Ley de Common Reporting Standard (CRS) de la OCDE. La adopción, implementación y seguimiento del Programa de Transparencia Fiscal FATCA/CRS permite tener una cobertura adecuada de riesgos y controles, apalancados en la gestión documental, la capacitación, la infraestructura tecnológica, el plan de monitoreo, la gestión de remediación, así como la generación y envío de reportes de Ley de Transparencia Fiscal a la DIAN/IRS.

Como pilar fundamental del Programa Anticorrupción, el Banco ha adoptado un compromiso de cero tolerancia frente a la materialización de los riesgos asociados, mediante la generación de políticas, que prohíben el soborno en cualquiera de sus formas, ya sea, directa o indirecta a través de sus funcionarios, colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés, así como aquellas que regulan los eventos de conflicto de interés que pudieran presentarse en relación con un funcionario público o una persona privada, para ello, el programa incluye procedimientos y controles que permiten asegurar el cumplimiento de las políticas definidas.

#### **4.1.6.8. Riesgo de fraude**

Con la finalidad de gestionar proactivamente el riesgo de fraude, el Banco Davivienda ha implementado el Sistema de Administración del Riesgo de Fraude (SARFRA), entendiendo fraude como cualquier acción ilegal que involucre engaño, ocultación o violación de confianza, con el propósito de apropiarse de recursos monetarios, bienes, servicios y/o ventajas individuales. Este enfoque riguroso está alineado con el marco normativo del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) en el apartado de Gestión de Riesgo Operativo.

La gestión integral abarca todas las fases del ciclo de gestión del fraude, desde la prevención y detección hasta la mitigación, análisis, gobierno, investigación, judicialización y disuasión. En este proceso, se establecen rigurosos controles y políticas, generando informes que abordan tanto la gestión del fraude como el gasto asociado al mismo, cuya evaluación se realiza en comparación con la proyección presupuestal definida por el Banco.

Los informes detallados sobre el gasto derivado de la materialización del fraude son intrínsecos a la gestión de Riesgo Operativo y se presentan para seguimiento y control al Comité de Ciberseguridad y Prevención de Fraude Transaccional. El propósito de estos informes es respaldar la toma de decisiones enfocadas en proteger la organización, sus clientes, accionistas y demás partes interesadas, buscando un equilibrio entre la prevención del fraude y el impacto en el cliente y el negocio.

Durante 2023, el Banco ha adoptado un enfoque analítico, dando lugar a la creación de modelos basados en técnicas de Inteligencia Artificial con el fin de gestionar de manera proactiva el riesgo de fraude. Este nuevo enfoque ha contribuido en una reducción de más de 58 mil millones de pesos en fraudes ocurridos, representando una disminución del 37% en comparación con 2022. En ese mismo periodo, se ha completado de manera exitosa la implementación de herramientas de prevención de fraude, especialmente diseñadas para productos digitales, robusteciendo así la seguridad transaccional de los clientes y mejorando el modelo de prevención, mitigación y gestión del riesgo de fraude. Este esfuerzo conjunto se ha traducido en una reducción del 35% en la materialización de fraude a través de canales digitales.

El Banco ha enfrentado desafíos notables en el diseño de estrategias para prevenir y mitigar el fraude derivado de la suplantación de identidad de clientes. Estos retos se han abordado mediante el fortalecimiento de los sistemas de autenticación, como la biometría facial, asociada a la vinculación y a los desafíos transaccionales para los clientes. Además, se ha ampliado la capacidad de validación de la información registrada por los clientes o defraudadores en el momento del primer ingreso. Otro desafío ha sido la integración de nuevas herramientas para reducir y contener el fraude tecnológico en los diversos canales transaccionales. Aunque este proceso está en una etapa de fortalecimiento, se ha logrado una reducción del 35% en la materialización de fraude por canales digitales en comparación con 2022.

Finalmente, una de las causas más relevantes de origen del fraude a las que se ha enfrentado el Banco para este año ha sido la tipología de Ingeniería Social. Para este reto el Banco está trabajando en la implementación de modelos analíticos, reglas transaccionales en línea, robustecimiento de herramientas técnicas para fortalecer métodos de autenticación y retos de confirmación de identidad del cliente y continuo diseño de herramientas que permitan la disminución de este monto.

#### **4.1.6.8.1. Seguridad de la información y ciberseguridad**

Durante 2023, en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Banco y sus filiales enfocan su gestión en fortalecer el gobierno, las capacidades de protección, detección de amenazas y respuesta a incidentes para apoyar el desarrollo de las estrategias del negocio, buscando garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Banco y sus filiales.

Mejora de la postura en resiliencia cibernética, evaluando y mejorando el nivel de madurez en ciberseguridad para lo cual se desarrolló y ejecutó una metodología alineada con las buenas prácticas de la industria y con los requerimientos de la Superfinanciera.

Por otra parte, como resultado de la gestión continua de valoración y tratamiento de riesgos, se han establecido planes de acción orientados a mejorar la postura de seguridad del Banco

y sus filiales y se han realizado actualizaciones tecnológicas y de procesos para mantener una visión holística de la Seguridad y Ciberseguridad, aumentar la capacidad de prevenir y detectar de manera oportuna las amenazas, así como responder y recuperarse de posibles ataques cibernéticos.

#### **4.1.6.8.1.1. Proyectos destacados**

- Fortalecimiento de los procedimientos de respuesta a incidentes mediante la implementación de tecnología para la búsqueda, rastreo y respuesta a incidentes.
- Aplicación de técnicas analíticas con el objetivo de identificar brechas de seguridad o desviación de controles implementados en materia de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- Se da continuidad al Programa de Protección de Datos Personales en donde se articula el programa con la gestión de riesgos.
- Continuidad al programa de protección de activos de información, realizando una revisión completa a nivel de riesgos y controles.
- Ejecución de pruebas especializadas de seguridad para evaluar la postura de seguridad de la Organización.
- A través de la revisoría fiscal, se continúa llevando a cabo el ejercicio de evaluación independiente con el propósito de mejorar el nivel de madurez en la gestión de ciberseguridad.
- Se continúa realizando la revisión y el aseguramiento del entorno SWIFT, esta validación del cumplimiento del marco de controles de Swift para 2023 se realizó con el apoyo de la auditoría interna, finalizando de forma satisfactoria con las acciones cerradas frente a las situaciones identificadas.
- Ejecución de planes de ciberseguridad y de prevención de fuga de información.
- En cuanto a cultura, se continúa con la ejecución permanente del programa de capacitación y sensibilización a través de diferentes canales de comunicación a funcionarios y terceros, creando conciencia y compromiso sobre la protección de la información y la mitigación de los riesgos asociados.

Gracias a las sinergias del Banco con las entidades de control de cumplimiento regulatorio y normativo, a los requerimientos de seguridad exigibles en las diferentes Circulares normativas en materia de seguridad de la información. Adicionalmente, se realiza monitoreo interno de seguimiento para identificar el nivel de cumplimiento y posibles riesgos asociados al cumplimiento legal.

Así mismo, el Banco continúa con la revisión de tendencias del mercado, de nuevas amenazas, herramientas y mecanismos de control que permitan mitigar los riesgos y mantener niveles aceptables de los mismos y de esta manera apoyar la entrega de productos y servicios con niveles adecuados de seguridad a nuestros clientes.

#### **4.1.6.9. Riesgos de protección de datos y privacidad**

Davivienda gestiona los riesgos para los derechos y libertades, aplicables a cualquier tratamiento de datos personales de los diferentes grupos de interés, tanto en los procesos corporativos como en el desarrollo de nuevos modelos de negocio dentro el marco legal y regulatorio correspondiente. Esta gestión de riesgos de los datos personales de los clientes y la política de tratamiento de datos personales hacen parte de nuestro sistema integrado de administración de riesgos corporativo y también parte de nuestro sistema de control interno. Con el propósito de identificar y evaluar estos riesgos Davivienda definió y documentó una metodología, alineada con las definiciones que estableció en materia de riesgo operativo. Para definir esta metodología de Evaluación de Impacto a la Protección de Datos tomó como fuente la “Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada” de la Superintendencia de Industria y Comercio y la “Guía de Gestión del Riesgo y Evaluación de Impacto en Tratamientos de Datos Personales” de la Agencia Española de Protección de Datos.

Aplicando el principio de “Privacidad desde el diseño y por defecto” y utilizando la metodología de Evaluación de Impacto a la Protección de Datos, se evaluaron los riesgos relacionados con la protección de los datos personales de procesos de negocio en los que se identificó, previo un análisis preliminar, un nivel riesgo medio o alto, asociado a tratamiento de datos personales; de igual manera, esta evaluación también cubre los proyectos que hacen parte del portafolio anual.

Como parte de la gestión de riesgos del tratamiento de datos personales Davivienda se soporta en el “Código de Ética” corporativo del Grupo Bolívar, teniendo en cuenta que allí se declaran los comportamientos esperados y no esperados de los colaboradores, entre ellos el relacionado con la obligación de mantener la confidencialidad de la información empresarial y de los datos personales de los clientes, y también se soporta en el “Reglamento Interno de Trabajo”, donde se establece que estos datos no serán divulgados sin autorización a menos que sea una exigencia legal y que este deber aplica aún después de terminar la relación contractual del ex-colaborador con Davivienda.

En este reglamento se establecen sanciones cuando un colaborador incumple sus obligaciones, suspendiendo inmediatamente su acceso a la información de la empresa y de los clientes. Dependiendo de la gravedad de la situación en la que el colaborador infractor esté comprometido, será denunciado judicialmente y sancionado de acuerdo con las normas correspondientes.

De esta manera se demuestra el compromiso de Davivienda con la protección de los datos personales y los derechos a la privacidad de los clientes, a este respecto, solo permite que se atiendan requerimientos regulatorios y judiciales de información relacionada con la privacidad de los clientes.

Teniendo en cuenta que en desarrollo de la cadena de suministro relacionada con los productos y servicios financieros ofrecidos por Davivienda se hace necesaria la transmisión o la transferencia de datos personales a terceras partes, en el momento de la vinculación de nuestros clientes, está de manera explícita para su conocimiento y autorización la solicitud para efectuar esta circulación de datos personales.

Las medidas de cero tolerancia a la filtración de datos personales y de privacidad de los clientes Davivienda las aplica cumpliendo con su deber de proteger su privacidad y

asegurar su información resguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de los clientes durante su recolección, almacenamiento, uso y disposición en cumplimiento de la “Ley de Protección de Datos Personales” y las demás normas legales y regulatorias complementarias.

Durante 2023 no se presentaron incidentes de seguridad relacionados con filtración de datos personales y se atendió la totalidad de los requerimientos de los entes de supervisión y control al respecto.

Como resultado del monitoreo de la gestión de riesgos de protección de datos personales en 2023 se actualizó la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en el sitio web de Davivienda cubriendo aspectos relacionados con nuevas finalidades de tratamiento para los datos personales y la actualización de la autorización de tratamiento de datos biométricos. También se publicó un Aviso de Privacidad en la red de oficinas de servicio.

Anualmente, la auditoría interna desarrolla un revisión del cumplimiento de la política de protección de datos personales generando las recomendaciones que permitan fortalecer este cumplimiento. Al Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se llevaron los temas relevantes relacionados con protección de datos personales, los controles para su mitigación y los planes de acción para su implementación.

Finalmente, se ejecutó el plan de reentrenamiento en protección de datos personales que cubrió a todos los colaboradores e hizo parte del programa de sensibilización normativa de Davivienda para 2023.

Finalmente, para 2023 no se presentó ningún evento relacionado con la solicitud ilegal de información corporativa ni de clientes, ni violación de tipo legal o regulatoria. Sin embargo, Davivienda recibió de agencias regulatorias once quejas relacionadas con la privacidad de clientes. Ante estas quejas se tomaron las medidas correspondientes a fin de atender las situaciones presentadas.

#### **4.1.6.10. Riesgo tecnológico**

Tiene como finalidad identificar, evaluar y monitorear los riesgos derivados del uso e implementación de la tecnología a los que está expuesta la plataforma tecnológica en casa matriz, Centro América y subsidiarias nacionales considerando tres factores principales a nivel de la infraestructura *on-premise* y *cloud* (máquinas, redes y bases de datos), los componentes lógicos de los sistemas (aplicaciones, sistemas de información, data) y por último aquellos riesgos asociados a su administración.

En 2023 se revisaron, Riesgos tecnológicos, causas y controles documentados en el sistema de administración de riesgos (Sigar) replanteando lo identificado, bajo un modelo de madurez y generado una propuesta que se aplicó con los equipos de Tecnología realizando a través de un Risk Assessment, donde se evalúa alcance, política, proceso y realidad operatividad, de esta forma se procede con la implementación de controles sobre los procesos de administración de tecnología, en el marco de las mejores prácticas que permitan evaluar las dimensiones de disponibilidad, confiabilidad, desempeño, funcionalidad y cumplimiento normativo de las plataformas que soportan procesos de negocio, aportando en:

1. Contribuir para que la adopción de la tecnología apoye el logro de los objetivos estratégicos.
2. Articular la gestión de riesgos relacionados con TI con la gestión de riesgos del ERM y Control Interno.
3. Identificar, evaluar y reducir los riesgos relacionados con TI de forma continua acorde a los niveles definidos por la organización.
4. Evaluar e identificar Riesgos de TI en la Arquitectura actual e integraciones, teniendo en cuenta:
  - Capacidad
  - Tecnologías emergentes
  - Usos innovadores de tecnología
  - Obsolescencia Tecnológica (Hardware y Software)
  - Migraciones
  - Dependencia de terceros
  - Fabricas de Desarrollo (DevOps y DevSeCOPs)
  - Asegurar la implementación de contingencias tecnológicas
  - Asegurar la gestión del conocimiento de personal clave de TI.

La gestión principal estuvo centrada en monitorear y ajustar controles sobre las Tecnologías disponibilizadas en los diferentes proveedores de nube e infraestructura On-Premise, sus integraciones bajo las implementaciones de Software como servicio (SaaS), Infraestructura como servicio (IaaS) y Plataforma como servicio (PaaS), el ciclo de desarrollo DevOps - DevSeCOPs y el acceso remoto de los empleados a los datos, aplicaciones y recursos para el desarrollo de sus labores, manteniendo los criterios de disponibilidad, desempeño, funcionalidad, confiabilidad y cumplimiento normativo, mediante la aplicación de la metodología de riesgo tecnológico garantizando que los servicios disponibilizados estén soportadas sobre infraestructuras confiables.

Como parte de las acciones ejecutadas para el logro de las metas referidas, se han estructurado y puesto en marcha diversos procesos, manteniendo actualizadas las estrategias de contingencia tecnológica y continuidad del negocio, apoyados en tecnologías de punta, que garantizan el aseguramiento del ecosistema tecnológico que permitan entrelazar los sistemas del Banco y sus terceros aliados. La armonización de los avances internos con las normas locales vigentes, así como con estándares internacionales en la materia, ha provisto el marco de referencia y fundamentos necesarios para una práctica formal y efectiva en gestión de Riesgos de Tecnología.

#### **4.1.6.11. Riesgos de terceros y aliados**

Riesgo de terceros y aliados desempeñando su rol de segunda línea de defensa y en pro de la estrategia, desarrollo y crecimiento de la Organización en los procesos de Davivienda y sus Filiales, hemos actualizado y reforzado nuestro marco de gestión de proveedores, para asegurar que los riesgos asociados a la cadena de suministros son evaluados y gestionados adecuadamente.

En 2023 adoptamos un enfoque de riesgo con foco en aquellos proveedores clasificados como críticos que pueden presentar un mayor nivel de exposición para nuestra organización

y para los servicios proporcionados a nuestros clientes. En este sentido, se ha reforzado el seguimiento de estos proveedores para asegurarnos que los riesgos relacionados con Seguridad de la Información, Riesgo Tecnológico (Desarrollo de Software), Riesgo Transaccional, Protección de Datos Personales, Continuidad del Negocio, Riesgo de Fraude, Control Interno, Seguridad Física, Riesgo Operacional y Riesgo de Servicio sean gestionados.

La gestión desarrollada para el seguimiento y cumplimiento de este tipo de riesgos se soporta en herramientas digitales como Servicenow y VRM (Vendor Risk Management), que nos permiten realizar la consolidación de los diferentes tipos de evaluaciones definidas facilitando la verificación de los mitigantes de cada uno de los riesgos anteriormente citados. Lo anterior, nos proporciona un panorama general del control interno de cada uno de estos terceros clasificados como críticos.

Con respecto a la capacitación y desarrollo de nuestros proveedores, en 2023 se habilitó un site de concientización en el cual podrán acceder y visualizar contenido digital sobre los principales riesgos relacionados con Seguridad de la Información y Ciberseguridad y Seguros, dando cobertura a los proveedores clasificados como críticos que le presta sus servicios a la Organización.

Lo anterior ha generado resultados que se traducen en el mejoramiento de los esquemas de gestión de riesgos, seguridad y control por parte de los proveedores y demás terceros vinculados, previniendo la materialización de riesgos y optimizando la gestión de los mismos en caso de la ocurrencia de incidentes. La alineación y articulación de esfuerzos entre las diferentes partes, ha permitido que los intereses, objetivos y metas de cada uno sean satisfechos, entendiendo que la debida gestión de los riesgos redunda en beneficios para nuestros grupos de interés.

#### **4.1.6.12. Continuidad de negocio**

La Gestión de Continuidad para 2023 se orientó hacia la profundización y fortalecimiento de los planes de respuesta del plan de continuidad de la organización, el esquema de gestión de crisis y el monitoreo y respuesta de riesgos tradicionales y riesgos emergentes.

Se realizaron activaciones de los diferentes escenarios de riesgo madurando las estrategias existentes. Así mismo, se vincularon nuevos escenarios de riesgo que se materializaron durante el año, articulados con el sector financiero y los entes de Control.

##### **4.1.6.12.1. Plan de Continuidad de Negocio**

Los planes de Continuidad de Negocio se fortalecieron incluyendo riesgos de alto impacto, madurando las estrategias definidas y la sensibilización de los equipos responsables de los procesos críticos y áreas de recuperación.

- **Contingencia Tecnológica - Centro de cómputo Alterno Medellín.** En 2023 se realizó la activación de la totalidad de los servicios críticos de la entidad desde el centro de a de Xplora. Este programa tuvo como objetivo principal, comunicar la metodología que la Organización emplea para gestionar eventos de crisis de alto impacto que podrían afectar significativamente su funcionamiento. La capacitación se extendió a todos los niveles de la Organización, asegurando la comprensión de los planes y protocolos definidos en la Gestión de Continuidad.

#### **4.1.6.13. Gestión de riesgos**

Durante 2023, se realizó la incorporación de escenarios de riesgo emergentes relacionados con desastres naturales, como Erupción Volcánica y Sismo. Ante la alta probabilidad de erupción volcánica, la Organización activó el esquema de gestión de crisis, los diferentes planes y equipos de recuperación. Además, se realizaron simulacros con los funcionarios y familias en las zonas de posible afectación; se articularon acciones con el sector y con los entes de gobierno y se activaron mecanismos satelitales de comunicación.

Así mismo, continuó el fortalecimiento del programa mitigación de Riesgo Terremoto en la ciudad de Bogotá. En este frente se realizó un ejercicio integral en el que se activó el esquema definido para garantizar el suministro de efectivo a nivel nacional cuando Bogotá resulte afectada en un evento catastrófico; así mismo, se incluyó el pago de efectivo a clientes persona natural en la ciudad de Bogotá en un punto de distribución dispuesto por el Gobierno nacional.

La activación del esquema contempla un punto de autenticación de clientes y pago de efectivo apoyado con información en nube e infraestructura de comunicación satelital. El resultado del ejercicio fue exitoso desde la programación, hasta el cuadro operativo y contable, logrando así aumentar el nivel de madurez y la preparación de la Organización ante eventos de alto impacto.

#### **4.1.6.14. Gestión de crisis**

Dentro de la preparación y el fortalecimiento de la gestión de crisis de la Organización en 2023, se incluyeron nuevos escenarios de riesgo relacionados con riesgos emergentes como erupción volcánica y temblor. Así mismo, en los escenarios vigentes, se realizó mantenimiento del esquema y se implementaron herramientas que consolidaron la información en línea para los miembros del Gobierno de Crisis.

Se realizaron activaciones de diversos escenarios de riesgo activando el gobierno de crisis, los protocolos de actuación, los equipos de recuperación y el esquema de comunicación con públicos interesados.

Adicionalmente, el Banco participó en un simulacro gremial relacionado con el escenario de crisis de ciberseguridad, contando con la participación del sector financiero, algunos proveedores críticos para la continuidad y la Superfinanciera. En el simulacro participaron niveles estratégicos de las entidades financieras, como presidentes, vicepresidentes y equipos especializados, la Asobancaria y la Superfinanciera; así como equipos de respuesta a incidentes cibernéticos.

#### **4.1.6.15. Gestión de continuidad de negocio - Filiales nacionales e internacionales**

Respecto a las filiales nacionales y Centro América, se ejecutó la estrategia y el plan definido para 2023 en los diferentes frentes de gestión alineados con las metodologías y lineamientos dados por el Banco en cuanto al Plan de Continuidad, Gestión de crisis y Gestión de riesgos.

#### **4.1.6.16. Riesgo de cumplimiento normativo**



Durante 2023, a efectos de contribuir con la mitigación del riesgo legal de la organización se adelantaron un total de 84 procesos asociados con normas, políticas y/o contratos aplicables a la organización.

La Función de Cumplimiento Normativo lideró y brindó acompañamiento en la implementación de normas con alto impacto para la organización, relacionadas con asuntos sobre fraude, venta de seguros, tributarios, protección de datos personales, entre otros. De manera particular, se llevó a cabo el seguimiento en los siguientes temas:

**1. Implementación de riesgo de conductas:** A raíz de la inspección in situ realizada por la SFC en el mes de marzo en el cual se verificó el avance en la implementación de la gestión del riesgo de conductas, la Función se comprometió a realizar, durante 2023, las siguientes actividades:

1. Identificación e inventario de buenas prácticas contenidas en el documento “Supervisión del Riesgo de Conductas” de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Diagnóstico de su aplicación y adopción o no a través de los sistemas, manuales y procesos de Davivienda.

En razón a lo anterior, durante 2023 se iniciaron 31 procesos de cumplimiento normativo relacionados con este tipo de riesgo y se dio acompañamiento en la respuesta de algunos requerimientos.

**2. CE 018 de 2021 - SIAR:** Durante 2023 la organización avanzó, conforme a lo esperado, en la implementación del sistema de gestión de riesgos SIAR, para Banco y Corporación Financiera. La Función lideró, para ambas compañías, la consolidación y presentación de los informes de avance y realizó el acompañamiento a las áreas en los requerimientos y solicitudes adicionales iniciados por el ente de control, en este asunto.

**3. DaviPlata:** A partir del segundo semestre de 2023, la función concentró esfuerzos en identificar situaciones de riesgo de cumplimiento normativo para el producto DaviPlata, debido a su relevancia en la organización y la alta visibilidad que ha tenido ante órganos de control externos. Se dio inicio a 10 procesos de seguimiento, que se esperan continuar y ampliar para 2024.

**4. Formalización de la función de Cumplimiento Normativo:** Con ocasión a la inspección realizada por la SFC, en agosto de 2022, relacionada con la función de Cumplimiento Normativo, durante 2023 se cumplieron los distintos compromisos adquiridos con el ente de control, en lo particular a: i) formalización del reglamento de la función, que contempla la política, misión, objetivos, entre otros, documento que se sometió a aprobación de la Junta Directiva; ii) definición de protocolos de comunicación, tanto internos como externos, para informar a los órganos de control sobre eventos de alto impacto para la organización.

#### **4.1.6.16.1. Gestión en filiales**

- **Fiduciaria Davivienda:** La Función de Cumplimiento Normativo adelantó un total de 31 procesos asociados con normas, políticas y/o contratos aplicables a la organización, haciendo énfasis en fiducia inmobiliaria, deber de asesoría y riesgo de conducta.

- **Corredores Davivienda:** Dando continuidad a la transmisión de herramienta y metodología que se llevó a cabo en 2022, por parte del Banco a la filial, durante 2023 se robusteció la función en la comisionista, iniciando 28 procesos de seguimiento asociados con normas identificadas como de alto impacto y cuya implementación requirió de seguimiento por parte de la Contraloría.
- **Filiales Centroamérica:** Durante 2023 se continuó dando soporte a la gestión de cumplimiento en las filiales Costa Rica y El Salvador, llevando las actualizaciones y mejoras de Compliance Go para mantener su alineación con casa matriz.

#### **4.1.6.16.2. Estructura organizacional**

A partir del 01 de diciembre de 2023, la Función de Cumplimiento Normativo, que reportaba a la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo, pasa a hacer parte de la Vicepresidencia Jurídica. Con este cambio, se espera continuar con el fortalecimiento del seguimiento y control normativo en la organización, gracias a la posibilidad de generar sinergias con, entre otras, las labores que en materia de seguimiento regulatorio y control de requerimientos, adelanta esta última vicepresidencia.

#### **4.1.6.17. Riesgo Ambiental, Social y de Cambio Climático**

El Riesgo Ambiental y Social hace parte de la Gestión Integral de Riesgos, el cual se desarrolla en el marco de la Política Ambiental y Cambio Climático y la de Derechos Humanos de la organización. Teniendo en cuenta que la gestión de este Sistema de Administración de Riesgos contribuye directamente a la Gestión Sostenible del Banco, su enfoque, acciones y principales resultados se encuentran descritos en el Capítulo de 2.0 Gestión Sostenible de este informe.

#### **4.1.6.18. Riesgos reputacionales y gestión de marca**

En Davivienda contamos con un esquema de Gestión de Crisis ante incidentes que puedan afectar de manera negativa la reputación de la marca de la Organización: una Matriz de criticidad alineada con protocolos de actuación y comunicación, un Gobierno de Crisis, posibles escenarios, un análisis de las diferentes etapas de la Crisis y una propuesta de mensajes iniciales de respuesta por originador.

Adicionalmente, se cuenta con aliados expertos en monitoreo de medios de comunicación y de redes sociales los cuales están conectados con el call center y el departamento de servicio y actúan según el protocolo de atención de crisis.

Con lo anterior, buscamos tener mapeados los posibles riesgos a los cuales estamos expuestos y tener preparadas acciones para minimizar el impacto.

#### **4.1.6.19. Riesgos emergentes**

La Gestión Integral de Riesgos incluye la revisión de los procesos y la asignación de recursos para garantizar que los riesgos emergentes estén correctamente identificados, evaluados y controlados desde el direccionamiento estratégico hasta los procesos del día a día en todos los niveles de la organización.

En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar los objetivos del negocio y la estrategia, y aplicar los ajustes necesarios para adaptarnos a las variaciones del entorno.

A partir de la estrategia y los objetivos de la organización, la Alta Gerencia ha identificado cinco riesgos emergentes que son objeto de seguimiento y control:

#### **4.1.6.19.1 Contexto económico retador**

Están relacionados con los riesgos y factores de incertidumbre económica de carácter local o internacional que tienen incidencia sobre variables macroeconómicas en Colombia, incluyendo aumentos súbitos de la inflación, descenso del producto Interno Bruto (PIB) y la capacidad de pago de los clientes. Así mismo, incluye los efectos de cambios -principalmente al alza- en las tasas de interés. Los eventos internacionales suelen tener incidencia sobre los ingresos por exportaciones, la dirección y monto de los flujos de capital y las remesas. Los eventos domésticos suelen estar relacionados con deterioros sectoriales -como el sector de la construcción- que pueden terminar por contagiar la estabilidad del sector financiero, choques de oferta que propicien cambios drásticos en las tasas de inflación, las tasas de interés y cambios en las primas de riesgo fruto de un manejo fiscal o macroeconómico inadecuado.

En el ámbito internacional, para 2024 se destaca la baja capacidad de crecimiento del producto interno bruto en buena parte de los países desarrollados asociada al aumento de las tasas de interés internacionales que se llevó a cabo entre finales de 2022 y 2023 con el fin de estabilizar el aumento de la inflación asociada al Covid-19. Estos incrementos han tenido por efecto disminuir la demanda -en particular la inversión- y la capacidad de pago de los deudores generando riesgos de bajo crecimiento en la actividad económica. En el caso particular de los Estados Unidos, el aumento de las tasas de interés ha afectado la disposición a comprar vivienda así como mayores restricciones de los bancos a la hora de otorgar créditos. A raíz de este fenómeno, existe la posibilidad, aunque moderada, de que el deterioro bancario termine por afectar la solvencia de algunas instituciones financieras en ese país.

En el caso de los riesgos locales, para 2024 nos concentramos en los dos riesgos más importantes; riesgos asociados al comportamiento del sector de la construcción y riesgos fiscales. La posibilidad de un efecto adverso significativo asociado al fenómeno de El Niño también existe pero dada la información disponible podría dejar de ser relevante durante la segunda mitad del año.

En el comportamiento del sector de la construcción, observamos un deterioro importante tanto en el componente de edificaciones como en el de obras civiles. Esta situación se ha originado por la confluencia de varios factores adversos incluyendo un aumento importante en los costos de los insumos, y una reducción de la demanda asociada al aumento de las tasas de interés así como a la menor disponibilidad de subsidios para la compra de vivienda de interés social. Esta situación se ha manifestado en deterioro de la salud financiera de los empresarios del sector. Por fortuna, es poco probable que los eventos señalados impacten en forma considerable la solvencia del sector financiero o que tenga una repercusión sobre otros sectores de la economía de tal manera que termine impidiendo la recuperación económica en este año.

En cuanto a los riesgos fiscales, vale la pena recordar que por efecto de un aumento de los gastos del gobierno asociados a la pandemia -que no vino acompañado de un incremento de los ingresos- la posición fiscal del país se deterioró significativamente en 2021 con la consecuente pérdida del grado de inversión y del aumento de la prima de riesgo país. La situación en este frente ha mejorado desde entonces gracias al cumplimiento de la nueva regla fiscal, al aumento en el precio de la gasolina y los efectos positivos sobre el recaudo de la reforma fiscal aprobada en 2022.

Sin embargo, algunos eventos pueden afectar de manera adversa esta situación: en noviembre de 2023 la Corte Constitucional declaró inexecutable el parágrafo 1º del artículo 19 de la Ley 2277 de 2022 (Reforma Tributaria) que prohibía la deducción de las regalías de la base gravable del impuesto de renta de las compañías petroleras. Esto significa un duro golpe en términos de los ingresos para el Gobierno nacional en la medida que este artículo generaba un porcentaje importante del recaudo total esperado. De otra parte, con base en los problemas de caja del Gobierno que se presentarían especialmente en 2025, el Gobierno ha venido planteando la posibilidad de realizar modificaciones a la regla fiscal lo cual podría tener consecuencias adversas en términos del aumento de la deuda.

Para gestionar estos riesgos, se realiza la medición, monitoreo y control del riesgo asociado a los factores que podrían afectar las inversiones en el exterior, el cual incluye análisis sobre deterioro de las variables macroeconómicas, políticas y jurídicas en diferentes países que son receptores de la inversión del Banco. Este análisis cuenta con la participación del área de estudios económicos, crédito corporativo y el área jurídica del Banco, quienes escalan a los órganos de gobierno el potencial riesgo, buscando mitigar la exposición a riesgos económicos.

Adicionalmente el área de estudios económicos analiza periódicamente la política económica internacional e informa a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales, incluyendo modelos de proyecciones. Asimismo, los comités de riesgos y las áreas de negocio continúan monitoreando el comportamiento de ahorro y pago de nuestros clientes y de los sectores en los que operan con el fin de generar los planes de acción que se requieran.

#### **4.1.6.19.2 Riesgo derivado de competidores disruptivos fortalecidos**

El 2023, fue un año donde muchos jugadores disruptivos desaparecieron y otros se fortalecieron. La oferta de servicios y productos especializados, de bajo costo, 100% virtuales requieren de una operación rentable para lograr el sostenimiento a largo plazo. Este panorama “depurado” continúa siendo un riesgo emergente, debido a qué podría significar la pérdida de clientes, disminución de ingresos y una menor participación de mercado.

Sin embargo, Davivienda considera estos competidores como una oportunidad para consolidar su transformación digital a través de nuevos modelos de negocio aprovechando nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, open banking, blockchain y Big Data, para competir con una oferta 100% móvil y personalizada, pero manteniendo la cercanía con los clientes a través de su red de oficinas y fuerza comercial que asegura una asesoría y acompañamiento a los clientes en su ciclo de vida y de negocios.

La innovación es una destreza organizacional que hemos afianzado a través de un modelo de gestión que acelera la innovación en las diferentes estrategias del Grupo, consolidando soluciones altamente disruptivas y de gran impacto que hagan frente a estos jugadores disruptivos.

Ejemplo de ello es DaviPlata, consolidándose como la billetera digital 100% móvil, abierta y a un clic, que facilita el día a día de nuestros clientes con funcionalidades de recargas, pagos de servicios públicos, compras con QR interoperable y POS, botón de pagos, tarjeta virtual y Pagos Seguros en Línea (PSE). Al cierre de 2023 cuenta con 17 millones de clientes y cubre el 99% del territorio nacional.

Asimismo, Davivienda continúa ratificando su posicionamiento en la Banca Digital de Colombia y convirtiéndonos en un referente latinoamericano con la oferta móvil más completa del país. Los clientes pueden adquirir y administrar productos de ahorro, crédito, inversiones, seguros y medios de pago a través la nueva SuperApp, lanzada al mercado en 2023. Pensando en la seguridad y comodidad, Davivienda aceleró los procesos para seguir acompañando a sus clientes con experiencias amigables y sencillas en los momentos más importantes de su vida.

#### **4.1.6.19.3 Riesgos asociados a la inteligencia artificial generativa**

La adopción de la inteligencia artificial generativa ha sido revolucionaria en varios campos, como el arte, el diseño y la creatividad computacional. Sin embargo, conlleva algunos riesgos tecnológicos, especialmente en la creación de contenido falso o manipulado, fuga de información y ataques a la infraestructura tecnológica. En contraste, contribuye a la automatización, desarrollo de código fuente, contenido original, la mejora en la personalización de experiencias, la optimización de procesos creativos y la generación de soluciones innovadoras a problemas complejos.

Estos riesgos plantean desafíos éticos, tecnológicos, legales y de seguridad que deben abordarse para garantizar que la tecnología se utilice de manera responsable.

Para mitigar riesgos tecnológicos y de seguridad el Banco ha implementado monitoreos a la infraestructura desplegada en nube y *On premise* garantizando la disponibilidad de los servicios e identificando y remediando las vulnerabilidades.

En los proyectos que se basan en estas tecnologías, como los asistentes virtuales, el Banco limita el alcance de búsqueda de la Inteligencia Artificial al ecosistema de la organización frente a fuentes y componentes autorizados, con el fin de que no haga búsquedas en Internet que sesguen el resultado. Así mismo al usuario final se le aplican control de navegación y bloqueo del uso de inteligencias artificiales externas que puedan comprometer la seguridad del ecosistema del Banco.

En suma, si bien la inteligencia artificial generativa ofrece innovaciones emocionantes, es crucial abordar sus riesgos tecnológicos mediante la implementación de regulaciones, la promoción de la educación y la promoción de prácticas éticas en su desarrollo y uso.

#### **4.1.6.19.4. Riesgos asociados al uso de tecnologías en ecosistemas digitales**

El riesgo está relacionado al uso de la tecnología y al incremento de la conectividad entre la infraestructura tecnológica de las empresas y la de sus Terceros y Aliados, acompañado por

la ampliación de los ecosistemas para la prestación de servicios digitales a clientes, así como por la concentración de servicios en canales digitales. La alta conectividad e integración, que se ha acelerado de forma exponencial, intensifican el impacto por fallas en la disponibilidad de servicios digitales, que además de afectar la reputación, pueden derivar en sanciones regulatorias.

Para mitigar este riesgo la organización ha impulsado la implementación de esquemas robustos para la gestión de las nuevas amenazas y vectores de riesgo emergentes. En procura de asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como la privacidad de la información de los clientes o usuarios, permanentemente se evalúa la efectividad de los esquemas de control y seguridad, incorporando ágilmente los ajustes o controles a que haya lugar.

Por otra parte, hemos mitigado el riesgo de concentración digital con despliegues en nube y diferentes tipos de infraestructura tecnológica. De manera complementaria se han estructurado actividades de monitoreo y control sobre las tecnologías disponibilizadas en los diferentes proveedores de nube, tanto en infraestructura como en *software*, manteniendo los criterios de disponibilidad, desempeño, funcionalidad, confiabilidad y cumplimiento normativo.

Adicionalmente, frente a la expansión acelerada de servicios digitales el Banco mantiene actualizadas las estrategias de contingencia tecnológica y continuidad del negocio, habilitando los servicios de multizona y multiregión para atender situaciones menores y catastróficas en casos de falla en la nube. Los servicios se tienen desplegados en diferentes proveedores de nube y ante situaciones de fallas en la infraestructura *On premise* se cuenta con un Data Center principal ubicado en Bogotá y otro Data Center Alterno en la ciudad de Medellín que nos permiten recuperar los servicios de tecnología para garantizar la prestación de los servicios del Banco.

#### **4.1.6.19.5 Riesgo de ciberconflicto**

Este riesgo es ocasionado por nuevos e inciertos ataques cibernéticos derivados del contexto internacional y la creciente inestabilidad política global, regional y local, que configuran un nuevo escenario de tensiones que afectan la dinámica de las organizaciones. A nivel local hemos evidenciado que este riesgo se ha incrementando principalmente por los conflictos internos y protestas sociales, capaces de crear escenarios de confusión, engaño y desinformación que pueden llegar a afectar organizaciones, principalmente aquellas que conforman la infraestructura cibernética crítica de los países y dentro de las cuales el Banco hace parte. La materialización de este tipo de ataques traen consecuencias graves sobre la operación, la disponibilidad de los sistemas informáticos, canales de servicio, fuga o acceso indebido a la información sensible del Banco.

De igual forma este riesgo de ciberconflicto puede afectar a entidades del sector público o privado relacionadas comercialmente con el Banco, exponiendo sus datos y activos financieros a escenarios de indisponibilidad, pérdida o transferencias no consentidas, respecto de las cuales el Banco ha fortalecido sus mecanismos de seguridad a fin de mitigar la materialización de este tipo de ataques contra nuestros clientes corporativos.

Los principales impactos que se podrían generar por la materialización del riesgo son:

- Efectos adversos sobre la marca (riesgo reputacional).

- Posible depreciación del valor de propiedad intelectual.
- Mayores gastos operacionales para prevención de futuros ataques, contención y recuperación frente a amenazas materializadas.
- Posible impacto sobre las primas para asegurarse contra futuros eventos.
- Sanciones regulatorias y multas por incumplimiento normativo.
- Materialización de fraude tecnológico hacia nuestros clientes.
- Compromiso de información sensible.

Para mitigar este riesgo, se continúa fortaleciendo la estrategia, profundizando y desarrollando diferentes roles en la organización con el fin de prevenir, proteger, detectar y recuperar oportunamente ante cualquier evento que nos veamos obligados a enfrentar y así mismo, es continúa la adopción de nuevos procedimientos, metodologías y herramientas que facilitan la gestión de este tipo de riesgo.

Durante 2023, realizamos los siguientes esfuerzos para la gestión de este riesgo:

- Adopción de buenas prácticas en Ciberseguridad y Seguridad de la Información para el mejoramiento de los procesos que apoyan la estrategia.
- Atención y respuesta a los diferentes requerimientos de los entes reguladores en aspectos concernientes a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad con una notable gestión.
- Participamos de manera activa en las diferentes mesas de trabajo sectoriales con entidades del Gobierno para la mitigación del riesgo.
- Participamos en los simulacros de ataques cibernéticos para fortalecer las capacidades de respuesta ante este tipo de eventos.
- Iniciamos la ejecución de simulacros internos para fortalecer los procesos de respuesta y manejo de crisis ante este tipo de eventos.
- Capacitación y actualización a mayor parte de funcionarios utilizando herramientas que permiten promulgar y promover el comportamiento correcto ante posibles eventos de Ingeniería social y ciberseguridad.
- Fortalecimiento de los controles internos, con el objetivo de identificación temprana de desviaciones de los procesos de prevención, protección, respuesta y recuperación ante la materialización de riesgos de ciberconflicto.

#### **4.1.6.20. Mejora continua en la gestión de riesgos**

Como parte del proceso de mejora continua en Davivienda hemos trabajado en herramientas que incorporan el fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos en relación a las mejores prácticas conocidas en el mercado. En este proceso se realizan actividades de control de alto nivel (controles clave que garantizan el cumplimiento de la estrategia) y controles operativos en todas las actividades ejecutadas en la función de segunda línea de defensa, con el fin de garantizar la continuidad de los procesos y la minimización de la materialización de las pérdidas derivadas en errores en procesos.

En complemento, anualmente se realiza la evaluación a la idoneidad y efectividad de la gestión integral de riesgo, cuya granularidad de análisis es óptima para entender cuales son los ejes de gestión de riesgos donde somos fuertes y cuales requieren trabajos de profundización, los cuales serán incorporados en la planeación estratégica de la segunda línea de defensa. La evaluación de idoneidad se realiza de manera particular a cada uno de las funciones especializadas de riesgos que se desarrollan en la organización, buscando comprender el nivel de cobertura, eficacia de la gestión de los riesgos y su alineación con la planeación estratégica de Davivienda.

#### **4.1.6.21. Todos somos cultura de riesgos**

En línea con el modelo de negocio del Grupo y en su prudente enfoque de gestión de riesgos, direccionado por los niveles de apetito definidos por la Junta Directiva, se enmarca la pauta de la Cultura de Riesgo en Davivienda. Este enfoque es direccionado por la Alta Gerencia en un esquema de cascada que es socializado y aplicado por nuestros funcionarios, para que sea el reflejo de nuestro comportamiento y buenas prácticas en gestión de riesgos ante nuestros clientes, accionistas y público en general; en la búsqueda de construir y mantener relaciones a largo plazo.

En complemento, el Código de Ética del Grupo, que hace parte integral y es un pilar fundamental para enmarcar el marco de cultura de riesgos de Davivienda, pretende entre otros aspectos, que la confianza y valor percibidos por funcionarios y en general por los grupos de interés aumenten y seamos reconocidos por la transparencia en nuestra gestión. Este Código de Ética es la guía que refleja los comportamientos esperados y no esperados, presentes en nuestro día a día, que nos permiten ser consistentes y cuidar nuestros Principios y Valores, en pro de contribuir a nuestro propósito superior: Enriquecer la vida con integridad.

Estos principios, valores y comportamientos son reforzados desde el Grupo, a través de experiencias virtuales de formación para todos los funcionarios, que busca concientizar sobre su responsabilidad y compromiso frente a estas directrices. Estos programas se complementan, dentro del marco de Cultura de Riesgo, con campañas de aprendizaje con alcance a los órganos de dirección, en relación a las mejores y nuevas prácticas para la gestión de los riesgos, así como actualización en políticas y cambios normativos, brindando herramientas que permiten entender el cómo actuar ante potenciales riesgos que impacten a la organización.

Es así como los miembros de la Junta Directiva participan en programas de formación especializados en diversos temas de gestión de riesgos, permitiendo fortalecer la toma de decisiones basado en análisis de riesgos en un entorno de constante cambio.

Algunos de los temas que hicieron parte del programa de formación en riesgos de la Junta Directiva para 2023 fueron: Estándares Internacionales sobre Programas Anticorrupción y Resiliencia Cibernética como desafío en las organizaciones.

## **4.2. GOBIERNO CORPORATIVO**

Nuestro sistema de gobierno corporativo está integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honestas, lo cual constituye un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.



La dirección y administración del Banco Davivienda están a cargo de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente, la Alta Gerencia y los demás órganos y funcionarios determinados por la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva. Asimismo, se consideran órganos de gobierno corporativo los órganos de control y los de divulgación y cumplimiento de normas.

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes, publicados en nuestra página web:

- Estatutos
- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Reglamentos de la Asamblea General de Accionistas
- Reglamento de la Junta Directiva.
- Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- Manual de Conflictos de Intereses, Uso de Información Privilegiada y Partes Relacionadas

Su aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, hemos acogido las recomendaciones de buen gobierno corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se dan a conocer en el reporte de Código País publicado en nuestra página web.

#### **4.2.1. Código de Ética**

Nuestro Código de Ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo adoptado por las empresas del Grupo Bolívar, que busca que nuestros colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten su confianza en el Banco y nos reconozcan por nuestra transparencia. Nuestro Código de Ética contiene la declaración de ética, conductas deseables, conductas inaceptables, declaración de responsabilidades, temas fraude y anticorrupción, compromisos, entre otros.

#### **4.2.2. Línea de Transparencia**

Entre enero y diciembre de **2023**, se recibieron a través de la Línea de Transparencia 343 casos, los cuales fueron gestionados dentro de los tiempos definidos por la organización de acuerdo con las tipologías presentadas. El 47% de los casos recibidos se cerraron con Acciones Correctivas lo que requirió un plan de acción, acompañamiento o proceso disciplinario. El 59 % de los casos recibidos en 2023 fueron a través del canal telefónico. Para mayor información, consultar el informe de línea de transparencia 2023 que será publicado en la página web de [ir.davivienda.com /gobierno corporativo](http://ir.davivienda.com/gobierno%20corporativo).

### **4.3. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DEL BANCO Y ACCIONISTAS**

#### **Capital de la sociedad**

<b>Capital autorizado</b>	<b>Capital suscrito</b>	<b>Capital pagado</b>
COP 90 mil millones	COP 81,3 mil millones	COP 81,3 mil millones

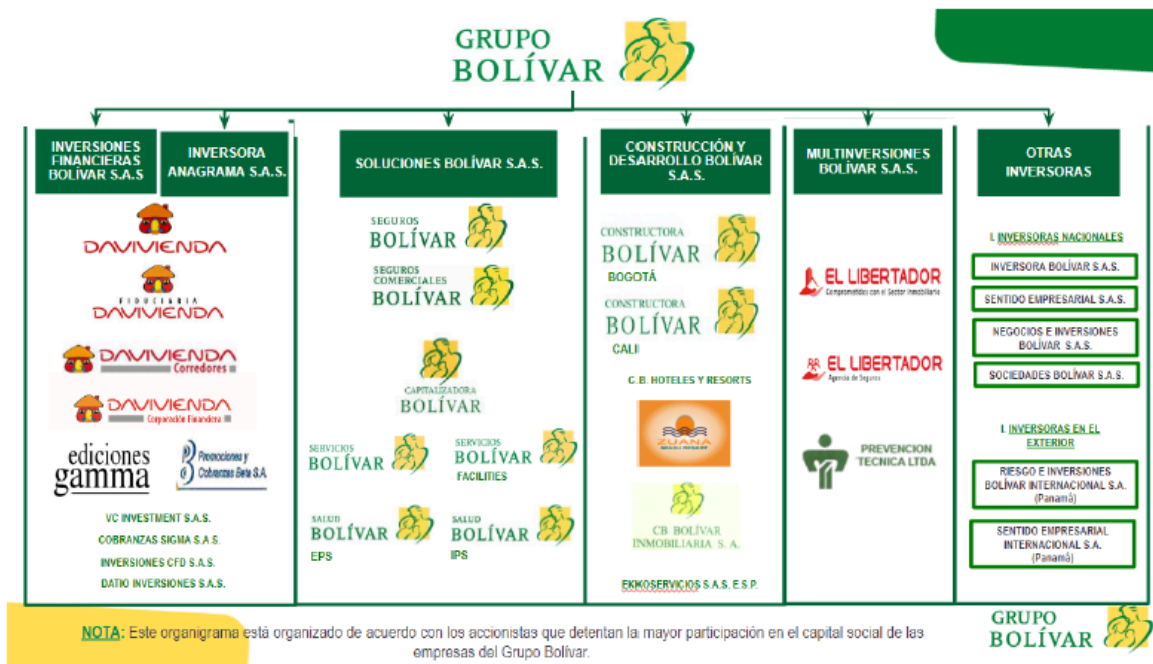
Valor nominal acción: COP 180.

#### 4.3.1. Síntesis de los acuerdos entre accionistas de los que se tenga conocimiento

En la Secretaría General del Banco Davivienda no se han depositado a la fecha de cierre del presente informe acuerdos entre accionistas.

#### 4.3.2. Compañías del Grupo Empresarial Bolívar

##### Principales empresas del Grupo Bolívar



#### Presencia Internacional



#### Estructura organizacional

 Banco Davivienda S.A.

	 Colombia	 Costa Rica	 El Salvador	 Panamá	 Honduras	 Miami
 Banco	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Holding				✓		
 Seguros		✓	✓		✓	
 Corredores	✓		✓	✓		✓
 Fiduciaria	✓					
 Leasing		✓				
 Corporación Financiera	✓					
 Cobranza	✓					

### 4.3.3. Órganos de Gobierno

#### Banco Davivienda - Órganos de Gobierno

Órganos de Dirección	Asamblea General de Accionistas
Órganos de Administración	Junta Directiva
	Presidente - Representante Legal
	Vicepresidentes y gerentes (quienes en razón del cargo actúan en nombre de la sociedad)
Órganos de Control Externo	Revisor fiscal
	Superintendencia Financiera de Colombia
	Autorregulador del Mercado de Valores
Órganos de Control Interno	<b>Comités de apoyo a la Junta Directiva</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Auditoría</li> <li>- Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad</li> <li>- Comité Corporativo de Riesgos</li> <li>- Comité de Cumplimiento</li> </ul>
	<b>Órganos de apoyo a la Alta Gerencia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Presidencia</li> <li>- Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable &amp; Tributario</li> <li>- Comités de Riesgo</li> <li>- Auditoría Interna</li> <li>- Oficial de Cumplimiento</li> <li>- Control Interno y Cumplimiento Normativo</li> <li>- Área de Análisis y Control de Riesgo de Tesorería</li> </ul>
Órganos de Resolución de Conflictos	Tribunal de Arbitramento

#### 4.3.4. Compañías del Grupo Bolívar - Organigrama del Grupo

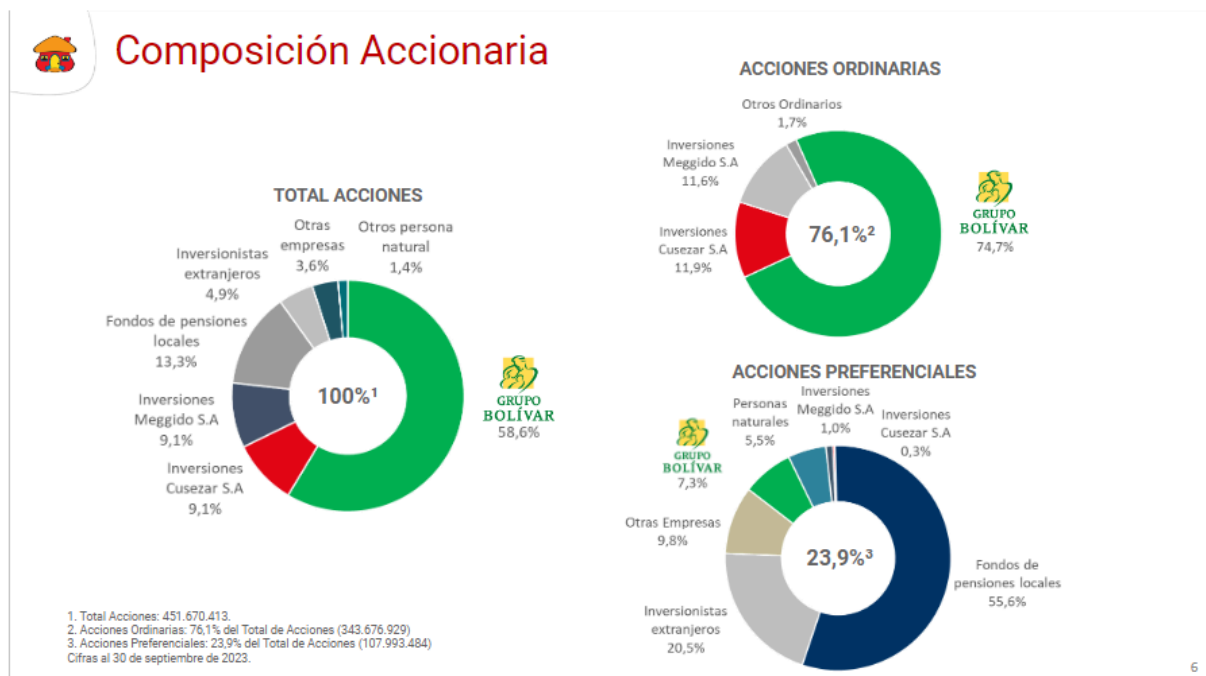
Grupo Bolívar S.A. es la matriz del Grupo y el Banco Davivienda una de sus subordinadas. Mediante la Ley 1870 del 21 de septiembre de 2017, el Congreso de la República estableció normas para fortalecer la regulación y supervisión de los Conglomerados Financieros en Colombia.

La Resolución 0154 de 2019 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y sus modificaciones reconoció a Grupo Bolívar S.A como Holding del Conglomerado Financiero Bolívar e identificó las compañías que, bajo el control de Grupo Bolívar S.A., hacen parte del conglomerado financiero, dentro de las cuales se encuentra el Banco Davivienda..

#### 4.3.5. Composición accionaria

Al 31 de diciembre de 2023, el Banco Davivienda había emitido y tenía 451.670.413 acciones en circulación, así: 343.676.929 acciones ordinarias (76,09%) y 107.993.484 acciones preferenciales (23,91%).

#### Principales accionistas



De conformidad con nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, los administradores podrán enajenar o adquirir acciones de la sociedad mientras estén en ejercicio de sus cargos, siempre y cuando no se trate de operaciones con motivos de especulación y se surta el procedimiento de autorización por parte de la Junta Directiva.

Al 31 de diciembre de 2023, los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia tenían las siguientes acciones en la compañía:

#### 4.3.6. Junta Directiva

Nombre	No. De acciones	Participación
Carlos Guillermo Arango Uribe	8	0,000002%
Álvaro Carrillo Buitrago	0	0%
Álvaro Peláez Arango	8	0,000002%
Andrés Flórez Villegas	0	0%
Diego Molano Vega	0	0%
María Claudia Lacouture Pineda	0	0%
Ana Milena López Rocha	0	0%

#### 4.3.7. Alta Gerencia

Nombre	No. De acciones	Participación
Javier Suárez Esparragoza	654	0,0001%
Ricardo León Otero	0	0%
Maritza Pérez Bermúdez	0	0%
Pedro Uribe Torres	0	0%
Reinaldo Romero Gómez	0	0%
Martha Luz Echeverry	0	0%
Daniel Cortés Mcallister	0	0%
Jorge Rojas Dumit	0	0%
Jaime Castañeda Roldán	0	0%

#### 4.3.8. Asamblea General de Accionistas

El 21 de marzo de 2023 se celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas con un quórum del 98,902%, representadas directamente o mediante poder 339,9 millones de acciones<sup>26</sup>.

La convocatoria fue publicada en el diario El Tiempo el 17 de febrero de 2023, en donde informamos que la Asamblea se celebraría mediante modalidad presencial.

La convocatoria, los derechos y obligaciones de los accionistas, las características de las acciones y el reglamento de funcionamiento de la Asamblea fueron dados a conocer a los accionistas y al mercado en general a través de la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Adicionalmente, para mayor comprensión de los temas a tratar en la

<sup>26</sup> 339.902.175 acciones.

Asamblea, en la página web corporativa se puso a disposición de los accionistas la documentación necesaria para tomar la mejor decisión. De igual manera, se le informó a los accionistas que los documentos objetos de derecho de inspección estaban a disposición en el domicilio principal de la entidad con 15 días hábiles de antelación a la reunión de Asamblea.

En la reunión, el Secretario de la Asamblea recordó a los accionistas las instrucciones sobre el manejo de esta y la dinámica para expresar su voto y hacer comentarios y preguntas. La Asamblea se realizó cumpliendo la normatividad y en ella fue suministrada la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

La Asamblea fue transmitida en línea a los accionistas del Banco, cumpliendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, Código País, que establece que los medios electrónicos son de gran ayuda para revelar información.

La atención a los accionistas del Banco Davivienda se realiza a través de Deceval, cuya línea de atención para accionistas es 601-307-7127 en Bogotá o al 01-8000 111-901 (línea gratuita nacional) para conocer información relacionada con sus acciones. Para otro tipo de información, los accionistas del Banco Davivienda pueden contactarse a nuestro correo electrónico [ir@davivienda.com](mailto:ir@davivienda.com), los solicitudes de información y de comunicación entre los inversionistas, el emisor, su junta directiva y demás administradores, entre otros.

La información anteriormente descrita se encuentra publicada en nuestra página web, [ir.davivienda.com](http://ir.davivienda.com), a través de un link denominado "Centro de ayuda"; de igual forma, nuestros inversionistas cuentan con un canal de atención exclusivo como el correo electrónico [ir@davivienda.com](mailto:ir@davivienda.com).

Adicionalmente, en nuestra página web Corporativa está publicada la Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas, la cual establece que el Banco velará porque la totalidad de los accionistas tengan un trato justo e igualitario. Por lo tanto, buscará que cada uno de los accionistas obtenga respuesta oportuna, rápida y completa a las inquietudes y solicitudes que se presenten respecto de información relacionada con aquellas materias de divulgación obligatoria.

Finalmente, en cumplimiento de la regulación vigente, a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia se publicó oportunamente la información relevante del Banco.

#### **4.3.8.1. Principales decisiones de la Asamblea General de Accionistas**

Durante la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de 2023, se aprobaron y/o consideraron los siguientes temas previstos en el Orden del Día:

- Se aprobó por unanimidad el informe anual del Banco para 2022, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
- Consideración del Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.

- Consideración y aprobación de los Estados Financieros Separados y Consolidados de la Sociedad con corte al 31 de diciembre de 2023.
- Consideración y aprobación del Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados y Separados con corte al 31 de diciembre de 2023
- Se aprobó el proyecto de distribución de utilidades en efectivo por valor de COP 1.010 por acción, los cuáles se pagaron los días 12 de abril de 2023 (50%) y el 13 de septiembre de 2023 (50%). El período ex dividendo fue del 4 al 11 de abril de 2023 y del 7 al 12 de septiembre de 2023.
- Se aprobó por unanimidad la propuesta de liberación de la reserva ocasional no gravada para cobertura cupón intereses de bono existente y la constitución de una reserva ocasional gravada para cobertura cupón intereses bonos.
- Se aprobó por unanimidad reelegir a la Junta Directiva para el período de abril 2023 a marzo de 2025:

Ana Milena López Rocha  
 Andrés Flórez Villegas  
 Álvaro Peláez Arango  
 Carlos Guillermo Arango Uribe  
 María Claudia Lacouture Pineda  
 Diego Molano Vega  
 Álvaro Carrillo Buitrago

- Se aprobó por unanimidad la remuneración de los miembros de Junta Directiva por su gestión.
- Se eligió por unanimidad la firma KPMG SAS como Revisor Fiscal para el período 2023-2025.
- Se aprobó por unanimidad que la Junta Directiva pueda realizar donaciones hasta por COP 30,5 mil millones.
- Se aprobó por unanimidad tomar nota del Oficio de la Superintendencia Financiera de Colombia con lineamientos sobre Junta Directiva y Gobierno Corporativo, y aprobó delegar a la administración el análisis de las recomendaciones impartidas por dicha Superintendencia para su implementación.

Los diferentes asuntos sometidos a consideración de la Asamblea General de Accionistas fueron aprobados por unanimidad de los asistentes.

#### **4.3.9. Junta Directiva**

La Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y hace seguimiento de su ejecución. Tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco; en consecuencia, intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, así como las políticas, perfiles y límites.

La Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023, decidió por unanimidad reelegir la Junta Directiva del Banco Davivienda para el período de abril 2023 a marzo de 2025.

### Composición de la Junta Directiva

<b>JUNTA DIRECTIVA BANCO DAVIVIENDA S.A. 2023-2025</b>
Ana Milena López Rocha Miembro independiente Desde 2021
Andrés Flórez Villegas Miembro Independiente Desde 2017
Álvaro Peláez Arango Miembro Independiente Desde 2008
Carlos Guillermo Arango Uribe Miembro Patrimonial y Presidente de la JD Desde 1997
María Claudia Lacouture Pineda Miembro Independiente Desde 2022
Diego Molano Vega Miembro Independiente Desde 2019
Alvaro Carrillo Buitrago Miembro Patrimonial Desde 2022

#### 4.3.9.1. Hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva

Con el fin de revelar la idoneidad y perfil profesional de los miembros de la Junta Directiva, en la página web corporativa se encuentra publicado el perfil profesional y la experiencia de cada uno de los miembros de la Junta Directiva, del Presidente y de sus suplentes. La reseña profesional de los miembros de Junta Directiva se encuentra publicada en la página web, en la siguiente ruta: <https://ir.davivienda.com/historia/#quienes-somos>



<b>MIEMBROS PRINCIPALES DE JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>Participación en órganos de administración o control de sociedades distintas al emisor</b>
Carlos Guillermo Arango Uribe	Economista y Presidente de constructora Bolívar	N/A
Alvaro Carrillo Buitrago	Economista y Presidente de Seguros Bolívar	Capitalizadora Bolívar S.A. Seguros Comerciales Bolívar.
Álvaro Peláez Arango	Ingeniero Civil	N/A
Andrés Flórez Villegas	Abogado y socio fundador de Flórez & Asociados jurídicos	Concesionaria Autovía Neiva Girardot Fundación FANA Hotel Artisan by Marriot Corporación Primero Colombia
Diego Molano Vega	Ingeniero Electrónico	Compañía de Seguros Bolívar S.A. Fundación Solidaridad por Colombia
María Claudia Lacouture Pineda	Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales	N/A
Ana Milena López Rocha	Economista	Compañía de Seguros Bolívar S.A.

		Cenit Transporte y Logística de Hidrocarburos
--	--	---

Edad de los miembros de la Junta Directiva	Número
0-30 años	0
31-50 años	2
más de 50 años	5

De conformidad con los criterios para determinar la independencia de los miembros de Junta Directiva mencionados en el artículo 15 del reglamento de Junta Directiva, el cual puede ser consultado en [https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2022/06/DAV-Reglamento-de-Junta-Directiva-06.jun\\_2022-jb-toc.pdf](https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2022/06/DAV-Reglamento-de-Junta-Directiva-06.jun_2022-jb-toc.pdf) son los siguientes:

**“A. Estándares Nacionales:** Para efectos de determinar la independencia de los miembros de la Junta Directiva, Davivienda S.A. acoge los criterios establecidos en el artículo 44 de la ley 964 de 2005, a saber: “se entenderá por independiente, aquella persona que en ningún caso sea:

1. Empleado o directivo del emisor o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
2. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.
3. Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al emisor o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
4. Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
5. Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del emisor.
6. Persona que reciba del emisor alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la junta directiva.

**B. Estándares Internacionales:** Adicionalmente, para determinar la independencia de los miembros de la Junta Directiva, el Banco Davivienda S.A. ha acogido como mejor práctica en Gobierno Corporativo criterios internacionales de independencia de la Security Exchange commission (SEC).

*Adicionalmente, el Banco Davivienda analizará que los candidatos a integrar la Junta Directiva en condición de miembro independiente, no hayan sido empleados o directivos de la Sociedad o de alguna de las Compañías que integran el Grupo Bolívar durante los dos años inmediatamente anteriores a su designación.”*

*Davivienda cumple con el porcentaje de independencia requerido por el artículo 44 de la ley 964 de 2005, el cual establece que “cuando menos, el veinticinco por ciento (25%) deberán ser independientes”.*

El Banco Davivienda S.A. ha definido como mejor práctica de Gobierno Corporativo que su Junta Directiva tenga un porcentaje mayor de participación de miembros independientes. Actualmente, la Junta Directiva del Banco Davivienda, está compuesta por dos mujeres que representa en 28,6% y por 5 miembros independientes que equivale a 71%. El promedio de permanencia de los miembros principales de la Junta Directiva en 2023 es de 7,8 años.

#### **4.3.9.2. Asistencia a las reuniones de la Junta Directiva**

El porcentaje promedio de asistencia por parte de los miembros de la Junta Directiva a las reuniones celebradas en 2023 fue el 89%. Con el fin de permitir la participación de los miembros de la Junta Directiva y documentar debidamente las decisiones de la misma, se llevaron a cabo reuniones a través de mecanismos virtuales.

A continuación, se relaciona la participación de los miembros de la Junta en las reuniones durante 2023:

<b>MIEMBROS PRINCIPALES DE JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>ASISTENCIA A LAS REUNIONES</b>
Carlos Guillermo Arango Uribe <sup>27</sup>	25 Juntas
Alvaro Carrillo Buitrago	27 Juntas
Álvaro Peláez Arango	27 Juntas
Andrés Flórez Villegas	29 Juntas
Diego Molano Vega	29 Juntas
María Claudia Lacouture Pineda <sup>28</sup>	20 Juntas
Ana Milena López Rocha	26 Juntas

#### **Quórum de la Junta Directiva**

<sup>27</sup> Las ausencias del Presidente de la Junta Directiva a reuniones de la Junta Directiva se deben a incapacidades médicas informadas previamente a la Junta. En las reuniones en que no pudo asistir, por decisión unánime de la Junta Directiva, Álvaro Peláez Arango lo reemplazó como presidente de la reunión.

<sup>28</sup>Las ausencias se deben a situaciones personales y laborales las cuales fueron informadas previamente a la Junta.

<b>ACTA No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>QUORUM</b>
<b>1074</b>	24 de enero	86%
<b>1075</b>	01 de febrero	86%
<b>1076</b>	14 de febrero	86%
<b>1077</b>	24 de febrero	100%
<b>1078</b>	28 de febrero	86%
<b>1079</b>	14 de marzo	86%
<b>1080</b>	28 de marzo	100%
<b>1081</b>	11 de abril	86%
<b>1082</b>	25 de abril	86%
<b>1083</b>	10 de mayo	100%
<b>1084</b>	16 de mayo	71%
<b>1085</b>	30 de mayo	86%
<b>1086</b>	13 de junio	86%
<b>1087</b>	20 de junio	100%
<b>1088</b>	27 de junio	100%
<b>1089</b>	11 de julio	71%
<b>1090</b>	25 de julio	100%
<b>1091</b>	31 de julio	Acta aclaratoria
<b>1092</b>	15 de agosto	85%
<b>1093</b>	17 de agosto	100%
<b>1094</b>	29 de agosto	100%
<b>1095</b>	12 de septiembre	85%

<b>ACTA No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>QUORUM</b>
<b>1096</b>	26 de septiembre	85%
<b>1097</b>	17 de octubre	85%
<b>1098</b>	31 de octubre	85%
<b>1099</b>	08 de noviembre	100%
<b>1100</b>	14 de noviembre	85%
<b>1101</b>	28 de noviembre	85%
<b>1102</b>	12 de diciembre	100%
<b>1103</b>	22 de diciembre	100%

La conformación y la periodicidad de las reuniones han permitido a dicho órgano orientar la marcha de la sociedad y hacerle un adecuado seguimiento.

Asimismo, la Junta desarrolló sus funciones con base en el programa definido para este órgano y ha sido apoyada por Comités, de acuerdo con las exigencias normativas y/o del mercado.

A finales de 2023, el Banco Davivienda implementó una herramienta digital que permite el acceso exclusivo a los miembros de la Junta Directiva de los documentos y el orden del día en donde se detallan los temas en específicos que serán tratados durante cada una de las reuniones. De esta manera, se busca mejorar la entrega de la información de manera oportuna para la toma de las decisiones.

#### **4.3.9.3. Proceso de nombramiento de la Junta Directiva**

De acuerdo con el artículo 11 del Reglamento de la Junta Directiva, los miembros de Junta Directiva *“serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas de conformidad con las previsiones contenidas en la ley y en los estatutos sociales, a través del sistema de cociente electoral o por el que la ley disponga. Los suplentes serán personales.*

*Cuando un miembro de Junta Directiva sea nombrado por primera vez, el Banco Davivienda S.A., pondrá a su disposición la información necesaria para que pueda tener un conocimiento específico respecto de las principales actividades del Banco y su sector, así como de sus obligaciones y atribuciones.”*

Previamente a la elección del nuevo miembro de Junta Directiva, el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad tendrá la obligación de verificar que el candidato cumpla con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia y normatividad aplicable e informar los resultados del proceso a la Junta Directiva.

#### **4.3.9.4. Remuneración de la Junta Directiva 2023**

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Junta Directiva, los miembros de la Junta Directiva recibirán una remuneración fijada por la Asamblea General de Accionistas.

En su reunión del 21 de marzo de 2023, la Asamblea General de Accionistas aprobó por unanimidad una remuneración a los miembros de la Junta Directiva de COP 7 millones de pesos, más impuestos a que haya lugar, por asistencia a cada reunión.

Durante 2023 la totalidad de la remuneración pagada a los miembros de la Junta Directiva fue de COP 908.000.000 por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva.

#### **4.3.9.5. Principales funciones de la Junta Directiva**

De conformidad con el artículo 40 de los Estatutos y el artículo 7 del Reglamento de la Junta Directiva, dentro de las funciones de la Junta Directiva se pueden destacar las siguientes: aprobar políticas relacionadas con lineamientos del negocio y estructura corporativa y presupuestos de los planes de negocios de la entidad; designar y remover representantes legales de la entidad e integrantes de sus comités; autorizar la emisión de bonos; supervisar y conocer los aspectos contables y financieros de la entidad; controlar las actuaciones y potenciales conflictos de interés de sus administradores, entre otras. Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en el art. 41 de los Estatutos Sociales de la Compañía y el art. 7 de su Reglamento de Funcionamiento, la cual puede ser consultada en <https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/> - <https://bit.ly/3ksRFYM>

Adicionalmente, durante 2023, a la Junta Directiva se le presentaron las principales iniciativas normativas, locales e internacionales, tanto a nivel legislativo como de otros niveles jerárquicos, y los cambios regulatorios de mayor trascendencia para el sector. De manera particular la Junta le hizo seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo que estará vigente hasta el 2026, a las tres grandes reformas del Gobierno a los Sistemas de Salud, Pensional y al Régimen laboral, a algunos ajustes institucionales en el gobierno y al desarrollo de las elecciones de mandatarios locales.

Se destacó la expedición de la Ley 2300 por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores. En tal sentido, restringe el horario y los canales de contacto de los clientes por medios telemáticos, en el marco de gestiones de cobranza, comerciales o publicitarias. Asimismo, la Junta se mantuvo al corriente de proyectos legislativos como el de protección por la suplantación de identidad y reporte negativo en centrales de información por esta causa; al de protección frente a delitos contra la información y de los datos en el sector financiero; a los de priorización del crédito agropecuario; al de arbitraje para procesos ejecutivos; al de protección al consumidor de comercio electrónico; al de reducción de barreras para la adquisición de vivienda por medio de financiación y al del régimen de insolvencia de persona natural no comerciante, que busca modificar el código procesal.

En cuanto a la regulación expedida por la Superintendencia Financiera se resaltan las Circulares sobre el sistema de control interno, la reCOP ilación de información correspondiente a "operaciones interdependientes" y "depósitos operativos" para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto y la que modificó transitoriamente la Circular Básica Contable para preservar la calificación de cartera en los crédito de consumo. En cuanto a los proyectos de Circular Externa, la Junta se ha mantenido al tanto de las propuestas encaminadas al desarrollo de las Finanzas abiertas y comercialización de tecnología e

infraestructura digital, de los límites a grandes exposiciones y concentración de riesgos y del esquema de pruebas de resistencia junto con la implementación de los programas de autoevaluación de capital y liquidez.

#### **4.3.9.6. Presidencia de la Junta Directiva**

El Presidente de la Junta Directiva es el Señor Carlos Guillermo Arango Uribe. El presidente de la Junta Directiva no ocupa ningún cargo administrativo en la compañía. De acuerdo con el artículo 41 de los Estatutos del Banco y el artículo 18 del Reglamento de la Junta Directiva, el presidente de la Junta Directiva de la sociedad tiene las siguientes funciones.

##### **4.3.9.6.1. Según los estatutos**

- a. Presidir las reuniones de la Junta Directiva y manejar los debates.
- b. Velar por la ejecución de los acuerdos de la Junta Directiva y efectuar el seguimiento de sus encargos y decisiones.
- c. Monitorear la participación activa de los miembros de la Junta Directiva.
- d. Liderar el proceso de evaluación anual de la Junta Directiva y los Comités, excepto su propia evaluación.

##### **4.3.9.6.2. Según el Reglamento de Junta Directiva**

- a) Presidir las reuniones de la Junta Directiva.
- b) Elevar a la Junta las propuestas que considere oportunas para la buena marcha del Banco y, en especial, las correspondientes al funcionamiento de la propia Junta y demás órganos sociales, ya sea preparadas por el mismo o por otro miembro de Junta.
- c) Hacer las recomendaciones que sean necesarias a la Junta Directiva en temas relacionados con el buen Gobierno Corporativo.

Lo anterior, sin perjuicio de las funciones establecidas en la normatividad vigente.

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

El Secretario de la Junta Directiva es el señor Álvaro Montero Agón, Vicepresidente Jurídico y Secretario General del Banco Davivienda, de conformidad con el artículo 60 de los Estatutos. El artículo 20 del Reglamento de la Junta Directiva, el secretario de la Junta Directiva de la sociedad tiene las siguientes funciones:

- a) Coordinar con el Presidente del Banco la organización de la Junta Directiva y asistir a las mismas.
- b) Coordinar junto con el Presidente del Banco y las personas que éste designe, la recepción y remisión de información que ha de ser analizada por la Junta Directiva.

- c) Custodiar la documentación social. Reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones y dar fe de los acuerdos en el curso de las reuniones.
- d) Velar por el debido cumplimiento de las normas legales aplicables a la Junta Directiva y a sus miembros.
- e) Canalizar, de manera general, las relaciones del Banco con los directores en todo lo relativo al funcionamiento de la Junta Directiva, de conformidad con las instrucciones que para el efecto le imparta el Presidente de la Sociedad.
- f) Tramitar las solicitudes de los directores respecto de la información y documentación de aquellos asuntos que corresponda conocer a la Junta Directiva.
- g) Actuar como Secretario en las Asambleas Generales de Accionistas, salvo decisión diferente tomada por el máximo órgano social.
- h) Informar a la Junta Directiva y promover la adopción de los avances y tendencias en materia de Gobierno Corporativo.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los estatutos y en la normatividad vigente.

#### **4.3.9.8. Asesoramiento externo de la Junta Directiva**

De acuerdo con el artículo 29 del Reglamento de Junta Directiva, sus miembros podrán solicitar la contratación, con cargo al Banco, de asesores legales, contables, técnicos, financieros, comerciales o en otras materias, para el análisis de problemas o temas concretos de relieve y de especial complejidad que se presenten al interior del Banco Davivienda S.A. y que deban ser analizados a profundidad por la Junta Directiva.

#### **4.3.9.9. Autoevaluación de la Junta Directiva y evaluación del tercero independiente de la Junta Directiva y del Presidente de la Compañía**

De conformidad con el artículo 25 del Reglamento de la Junta Directiva, anualmente se adelantan procesos de autoevaluación de la Junta Directiva. Adicionalmente, con el fin de acoger estándares internacionales, la Junta Directiva y el presidente del Banco Davivienda son evaluados por un tercero independiente.

En 2024 un experto independiente evaluará la gestión de la Junta Directiva y del Presidente de la Compañía durante el 2023 y con base en los resultados obtenidos de esta evaluación se logre mejorar la dinámica del órgano directivo.

#### **4.3.10. Comités de apoyo de la Junta Directiva**

En relación con nuestra estructura de gobierno, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, lo que permite un adecuado monitoreo y flujo de información en la organización.

Se consideran comités de apoyo de la Junta Directiva, aquellos cuya constitución y reglamento del comité respectivo, sean aprobados por la Junta Directiva y, por lo menos



uno de los miembros de estos comités, sea miembro de la Junta Directiva del Banco Davivienda:

#### 4.3.10.1. Comité de Auditoría

Es el órgano que apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno de la Entidad. Este Comité está integrado por tres (3) miembros de Junta Directiva, de los cuales dos (2) son independientes.

Sus integrantes son:

Carlos Guillermo Arango Uribe	Miembro Junta Directiva
Andrés Flórez Villegas	Miembro Junta Directiva Independiente
Álvaro Peláez Arango	Miembro Junta Directiva Independiente

#### Reuniones del Comité de Auditoría

No. ACTA	FECHA 2023
133	13 de febrero
134	10 de mayo
135	08 de agosto
136	20 de octubre
137	09 de noviembre
138	14 de diciembre

La composición y funcionamiento de este Comité sigue los lineamientos y políticas sobre el Sistema de Control Interno (SCI), establecidos por la Circular Externa 038 de 2009 expedida por la Superintendencia Financiera y demás normas que la modifican o complementan.

Adicionalmente, el Comité desarrolló sus funciones con base en su reglamento y la normatividad vigente. Las funciones del Comité de Auditoría se encuentran publicadas en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), <https://ir.davivienda.com/gobierno> en el documento Comité de apoyo a la Junta Directiva.

Asistencia a reuniones del Comité de Auditoría:

- Carlos Guillermo Arango Uribe 5 reuniones
- Andrés Flórez Villegas 6 reuniones
- Álvaro Peláez Arango 6 reuniones

#### 4.3.10.1.1. Política de remuneración a los integrantes del Comité

La Junta Directiva aprobó una remuneración de COP 4 millones + IVA para los miembros de Junta Directiva que hacen parte del Comité y asistan a las reuniones.

#### 4.3.10.1.2. Aspectos a destacar de la gestión del Comité en 2023

- Seguimiento a las Políticas establecidas para el funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), con especial atención al ejecutar las actividades necesarias que garantizan el aseguramiento razonable de la gestión financiera, operativa, contable y tecnológica.
- Evaluación de informes de riesgo: Semestral de Riesgos, Status principales riesgos operativos, SARLAFT y SAC. Así mismo, el comité evaluó los informes Ciber – riesgo, de manera periódica.
- Conocimiento de las comunicaciones y requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia de mayor importancia que fueron tramitadas en el Banco.
- Evaluación de los procesos de preparación, presentación y revelación de la información financiera.
- Evaluación de la gestión de Auditoría Interna.
- Conocimiento del plan de trabajo de 2023 con los aspectos claves de seguimiento presentados por la Revisoría Fiscal.

#### 4.3.10.1.3. Procesos de evaluación

Anualmente el Comité de Auditoría realiza procesos de autoevaluación a los miembros del comité, los cuales se realizan a principios del año.

#### 4.3.10.2. Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

Desde mayo de 2021, la Junta Directiva unificó los Comités de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, con el objetivo de desarrollar nuestra estrategia en estas dos materias. Este comité apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación, supervisión y revisión de políticas, lineamientos y procedimientos en materia de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Este comité está conformado por cinco 5 miembros, un miembro de la Junta Directiva, el Presidente del Banco, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos, el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personas y Mercado y el Vicepresidente Jurídico. En 2022 la Junta Directiva designó como nuevo integrante del comité a Javier José Suárez Esparragoza en reemplazo de Efraín Forero Fonseca<sup>29</sup>.

Sus integrantes son:

Javier José Suárez Esparragoza	Presidente del Banco
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos
Álvaro Montero Agón	Vicepresidente Jurídico

<sup>29</sup> La Junta Directiva aprobó la modificación de los integrantes del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad (Acta No. 1050, 04 de febrero de 2022).

Ana Milena López Rocha	Miembro de Junta Directiva
Martiza Perez Bermudez	Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personas y Mercado

En aras de mejorar estándares de Gobierno Corporativo, en octubre de 2023, la Junta Directiva aprobó la reforma al reglamento dle comité en donde se incluyo la nueva composición del comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, la cual estará integrado por miembros de la Junta Directiva:

Ana Milena Lopez Rocha	Miembro Junta Directiva Independiente
Andrés Flórez Villegas	Miembro Junta Directiva Independiente
Álvaro Peláez Arango	Miembro Junta Directiva Independiente

Las funciones del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad se encuentran publicadas en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), <https://ir.davivienda.com/gobierno> en el documento Comité de apoyo a la Junta Directiva. En la actualidad el comité no tiene implementado un proceso de evaluación a los miembros.

### **Reuniones del Comité**

No. ACTA	FECHA 2023
08	15 de febrero
09	23 de febrero
10	25 de mayo
11	15 de diciembre
12	26 de diciembre

El Comité de Gobierno Corporativo desarrolló sus labores de apoyo a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de Gobierno establecidas al interior de la entidad.

Adicionalmente, en 2022, el Comité cumplió sus funciones dentro de los parámetros establecidos por la Junta Directiva y su reglamento.

### **Asistencia Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad:**

<b>MIEMBROS COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SOSTENIBILIDAD</b>	<b>ASISTENCIA A LAS REUNIONES</b>
---	-----------------------------------

Javier José Suárez Esparragoza	4 reuniones
Ricardo León Otero	4 reuniones
Álvaro Montero Agón	2 reuniones
Ana Milena López Rocha	4 reuniones
Martiza Perez Bermudez	4 reuniones

MIEMBROS COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SOSTENIBILIDAD	ASISTENCIA A LA REUNIÓN
Andrés Flórez Villegas	1 reunión
Álvaro Peláez Arango	1 reunión

#### 4.3.10.2.1. Política de remuneración a los integrantes del Comité

A partir del 31 de octubre de 2023, la Junta Directiva aprobó los honorarios para los miembros de la Junta Directiva por asistencia a la reunión del Comité de cuatro millones de pesos (\$4.000.000), más IVA.

#### 4.3.10.2.2. Aspectos a destacar de la gestión del Comité en 2023

##### -Temas de Gobierno Corporativo:

- Aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2022 el cual fue presentado a la Junta Directiva y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas el 21 de marzo de 2023
- Revisar los resultados y avances del Reporte de Código País 2022.
- Revisar avances en materia de Gobierno Corporativo del Banco Davivienda.

##### -Temas de sostenibilidad:

- Seguimiento de la estrategia de sostenibilidad del Banco en: Finanzas Sostenibles, Ecoeficiencia, Programas y Proyectos Ambientales y Sociales y Filantropía Estratégica.
- Presentación y aprobación del Informe TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures) para su posterior publicación como anexo al informe anual a presentar en la Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023.
- Aprobación de la Política de Inversión Responsable.
- Aprobación de la actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático.
- Aprobación de la adhesión a UNEP-FI, y con ello, también a Net Zero Banking Alliance (NZBA) y GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero).
- Aprobación de la adhesión a SBTi (Science Based Targets Initiative)
- Revisar avances de la gestión sostenible del Banco Davivienda.

- Resultados obtenidos por el Banco Davivienda del Índice de Dow Jones Sustainability (DJSI) 2022

#### 4.3.10.3. Comité Corporativo de Riesgos

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de definir directrices sobre gestión del riesgo y mantener informada a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Para llevar a cabo esta gestión integral, existen otros comités de riesgo especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos, fraude, entre otros.

Sus integrantes son las siguientes personas:

Ana Milena Lopez Rocha	Miembro Principal de Junta Directiva
Carlos Guillermo Arango	Miembro Principal de Junta Directiva
Álvaro Carrillo Buitrago	Miembro Principal de Junta Directiva

Adicionalmente, en cumplimiento de recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, el 28 de junio de 2022 la Junta Directiva aprobó incluir como invitados permanentes de este comité al:

- Presidente del Banco Davivienda
- Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo Banco Davivienda
- Vicepresidente Riesgo de Inversión del Grupo Bolívar
- Vicepresidente Ejecutivo Internacional Banco Davivienda
- Vicepresidente de Cumplimiento Banco Davivienda

Las funciones del Comité Corporativo de Riesgos se encuentran publicadas en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), <https://ir.davivienda.com/gobierno> en el documento Comité de apoyo a la Junta Directiva. En la actualidad el comité no tiene implementado proceso de evaluación a los miembros del Comité.

#### Reuniones al Comité Corporativo de Riesgos

No. de Actas	FECHA 2023
41	17 Marzo
42	04 Mayo
43	06 Julio
44	07 Septiembre
45	02 Noviembre

#### Asistencia Comité Corporativo de Riesgos

MIEMBROS COMITÉ DE CORPORATIVO DE RIESGO	ASISTENCIA A LAS REUNIONES
Ana Milena Lopez Rocha	3 reuniones
Carlos Guillermo Arango	4 reuniones
Álvaro Carrillo Buitrago	5 reuniones

#### **4.3.10.3.1. Política de remuneración a los integrantes del Comité**

La Junta Directiva aprobó una remuneración de cuatro millones (\$4.000.000) + IVA para los miembros de Junta Directiva del comité que asistan a las reuniones del comité.

#### **4.3.10.3.2. Aspectos a destacar de la gestión del Comité en 2023**

Durante 2023 la gestión del Comité Corporativo de Riesgos en 2023, se destacó por el seguimiento y continuo acompañamiento a los requerimientos normativos de alto impacto relacionado con la Gestión Integral de Riesgo como fue la implementación del SIAR, el despliegue e impacto del nuevo sistema de administración de Riesgo País, el modelamiento de los nuevos lineamientos del plan de resolución y los resultados del esquema de pruebas de resistencia. Adicionalmente el Comité realizó seguimiento a otros temas de relevancia que garantizan el óptimo funcionamiento y la alineación de la estrategia con la gestión integral de riesgos, tales como los avances en la gestión de continuidad de negocio, el monitoreo del cumplimiento del perfil de riesgo de la Entidad y el seguimiento a la gestión de riesgo puntual para algunas líneas de negocio y/o filiales.

#### **4.3.10.4. Comité de Cumplimiento**

Es un órgano de decisión y apoyo a la gestión efectuada por la Junta Directiva en cuanto a supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento de la Entidad. Tiene como atribución principal apoyar la gestión de ésta respecto a la implementación, supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento en materia de prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Está conformado por el Presidente del Banco, un miembro de Junta Directiva, el Vicepresidente Comercial, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Control Financiero, el Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo, el Vicepresidente Ejecutivo de Medios, el Vicepresidente Ejecutivo Corporativo y el Vicepresidente de Cumplimiento.

Sus integrantes 2023:

<b>MIEMBROS PRINCIPALES</b>	
Javier José Suárez Esparragoza	Presidente del Banco
Andrés Flórez Villegas	Miembro independiente de la Junta Directiva
Jorge Horacio Rojas Dumit	Vicepresidente Comercial
Pedro Uribe Torres	Vicepresidente Ejecutivo Corporativo
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Control Financiero
Luz Maritza Perez Bermúdez	Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo
Alberto Patricio Melo Guerrero	Vicepresidente Ejecutivo de Medios
Liliana Alvis Cruz	Vicepresidente de Cumplimiento
Daniel Cortes Mcallister	Vicepresidente Ejecutivo Banca Patrimonial y Tesorería

<b>MIEMBROS SUPLENTES</b>
Oficial de Cumplimiento Suplente y/o Director de Diseño y procesamiento AML Asistencia Vicepresidencia de Riesgo Operativo. Dirección de Gestión y Logística Comercial Vicepresidente Banca Personas Vicepresidente de Operaciones Vicepresidente Crédito Corporativo Vicepresidente de Tesorería

Invitados al Comité de Cumplimiento:

- Danilo Cortés Vicepresidente de Auditoría
- Carmen A Perez / Luis Felipe Seade Olcese Oficial de Cumplimiento Suplente y/o Director de Diseño y procesamiento AML

Las funciones del Comité de Cumplimiento se encuentran publicadas en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), <https://ir.davivienda.com/gobierno> en el documento Comité de apoyo a la Junta Directiva. En la actualidad el comité no tiene implementado proceso de evaluación a los miembros del comité.

### **Reuniones y Asistencia al comité de cumplimiento**

FECHA EN 2023
27 de febrero
06 de junio
26 de julio
01 de diciembre

### Asistencia Comité de Cumplimiento

MIEMBROS PRINCIPALES DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	ASISTENCIA A LAS REUNIONES
Javier José Suárez Esparragoza	4 Reuniones
Andrés Flórez Villegas	4 Reuniones
Ricardo León Otero	2 Reuniones
Jorge Horacio Rojas Dumit	3 Reuniones
Maritza Perez Bermúdez	3 Reuniones
Liliana Alvis Cruz	4 Reuniones
Alberto Patricio Melo Guerrero	3 Reuniones
Daniel Cortes Mcallister	4 Reuniones

#### 4.3.10.4.1. Política de remuneración a los integrantes del Comité

La Junta Directiva aprobó una remuneración de cuatro millones (\$4.000.000) + IVA para el miembro de Junta Directiva del comité que asista a las reuniones del comité. Los demás miembros del comité no reciben remuneración.

#### 4.3.10.4.2. Aspectos a destacar de la gestión del Comité en 2023

Conforme a la naturaleza del Comité de Cumplimiento y su rol como comité de apoyo a la Junta Directiva, este ha tenido una participación determinante que ha permitido llevar a cabo acciones de mejora sobre la ejecución del programa de cumplimiento. El seguimiento periódico a los resultados de las evaluaciones de los entes de control y el establecimiento de planes de trabajo frente a incumplimientos y las modificaciones necesarias en las políticas para la actualización normativa del programa ha permitido que la información presentada a la Junta Directiva sobre la gestión desarrollada cumpla con los requerimientos regulatorios y genere decisiones de gobierno que promuevan la cultura de cumplimiento.

## 4.4. PRESIDENTE Y ALTA GERENCIA

### 4.4.1. Composición y hojas de vida de los miembros de la Alta Gerencia



Con el fin de revelar la idoneidad de los miembros de la Alta Gerencia de la Sociedad, en la página web corporativa [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) <https://ir.davivienda.com/> se encuentra publicado el perfil profesional y la experiencia de cada uno de los miembros de la Alta Gerencia y del Presidente de la Sociedad.

<b>Alta Gerencia BANCO DAVIVIENDA S.A.</b>	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	<b>Participación en órganos de administración o control de sociedades distintas al emisor</b>
Javier José Suárez Esparragoza Presidente	Ingeniero Civil	Corporación Financiera Davivienda S.A.
Ricardo León Otero Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo	Ingeniero de Sistemas	Corporación Financiera Davivienda S.A. Rappipay Promociones y Cobranzas Beta
Maritza Pérez Bermúdez Vicepresidenta Ejecutiva Banca Personas y Mercadeo	Ingeniera Industrial	Rappipay
Pedro Uribe Torres Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. Seguros Comerciales Bolívar S.A. Capitalizadora Bolívar S.A.
Reinaldo Romero Gomez Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A.
Martha Luz Echeverry Vicepresidenta Ejecutiva Talento Humano	Psicóloga	N/A
Patricio Melo Guerrero	Ingeniero Civil en Electrónica	Fiduciaria Davivienda S.A.

Vicepresidente Ejecutivo de Medios		Corredores Davivienda S.A. Incocredito
Daniel Cortés Mcallister Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	Contador y Administrador de Empresas	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. Seguros Comerciales Bolívar S.A. Capitalizadora Bolívar S.A. Santander CACEIS
Jorge Rojas Dumit Vicepresidente Ejecutivo Comercial	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A.
Jaime Castañeda Roldán Vicepresidente de Tesorería y Negocios Internacionales	Administrador de Empresas	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. CRCC S.A.

#### 4.4.2. Funciones de la Alta Gerencia

Las principales funciones de los miembros que hacen parte de la Alta Gerencia del Banco Davivienda son las siguientes: analizar el negocio a su cargo, realizando seguimiento a la estrategia y a la gestión comercial; evaluar el estado de los proyectos que tienen a su cargo; asistir y participar en el comité de presidencia y demás comités de estrategia a las que pertenezca; coordinar equipos de trabajo para hacer seguimiento a las metas y programas acordados para el año.

#### 4.4.3. Política de Remuneración para el Presidente y Alta Gerencia

##### 4.4.3.1. Remuneración del Presidente

El Presidente del Banco Davivienda S.A tiene derecho a percibir un monto fijo, aprobado por la Junta Directiva, y una remuneración variable de acuerdo con los resultados anuales del Banco determinados principalmente por las siguientes variables: resultados económicos, cumplimiento de la estrategia, eficiencia y calidad del servicio.

<b>Rentabilidad Riesgo</b>	<b>30%</b>
<b>Indicadores de Negocio</b>	<b>30%</b>
<b>Indicadores estratégicos</b>	<b>30%</b>

Servicio	10%
----------	-----

#### 4.4.3.2. Remuneración de la Alta Gerencia

**-Remuneración fija.** Los miembros de la Alta Gerencia tienen derecho a un salario fijo mensual que se incrementa en la fecha de cumplimiento de su aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva para 2023 fue de 15.62%. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos.

**-Remuneración variable.** El esquema de compensación variable para la Alta Gerencia se basa en el cumplimiento de los objetivos financieros, estratégicos, sostenibilidad, climáticos y los asociados a la adecuada administración de los riesgos. Tienen derecho a percibir una remuneración adicional variable.

#### **-Periodicidad**

- La periodicidad del pago es anual
- En febrero de 2023 se pagó el bono a los Ejecutivos de acuerdo con los resultados de 2022
- De acuerdo con los resultados de 2023, el bono, de aplicar, se pagará en Febrero de 2024.

#### 4.4.4. Evaluación de la Alta Gerencia

En Davivienda continuamos nuestra estrategia de valoraciones entre líderes y equipos, con la que habilitamos conversaciones enfocadas en los resultados del negocio y el desarrollo de las personas, promoviendo la construcción de objetivos de negocio claros, medibles y compartidos, enfocados en resultados y objetivos de desarrollo que permiten a las personas fortalecer sus destrezas.

De esta manera, se ha permitido fortalecer las prácticas conversacionales de los líderes, conocer las habilidades, aptitudes y potencial de las personas para definir planes individuales de desarrollo acorde a las oportunidades y fortalezas encontradas.

#### 4.4.5. Novedades en la Alta Gerencia

En diciembre de 2023 la Junta Directiva aprobó los siguientes cambios organizacionales en los miembros de su Alta Gerencia, los cuales se harán efectivos a partir del primero de enero de 2024:

- Patricio Melo Guerrero, Vicepresidente Ejecutivo de Medios y Representante Legal del Banco, luego de 10 años de vinculación con el Banco, dejará dicho cargo para disfrutar de su retiro.
- Ricardo León Otero, asume la Vicepresidencia Ejecutiva de Medios y por ende dejará su rol de Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo. Ricardo León Otero continuará como Representante Legal del Banco.
- Álvaro José Cobo, asumirá el rol de Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Representante Legal del Banco.

#### 4.4.6. Órganos de apoyo a la Alta Gerencia

##### 4.4.6.1. Comité de Presidencia

Es un órgano de apoyo de la Alta Gerencia que garantiza la ejecución y hace seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo del Banco Davivienda, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.

Durante 2023 sus integrantes son:

Presidente del Banco Davivienda	Javier Suárez Esparragoza
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personas y Mercadeo	Maritza Pérez Bermúdez
Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos	Ricardo León Otero
Vicepresidente Ejecutivo Corporativo	Pedro Uribe Torres
Vicepresidente Ejecutivo Internacional	Reinaldo Romero Gómez
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	Daniel Cortés Mcallister
Vicepresidente Ejecutivo de Talento Humano	Martha Luz Echeverri
Vicepresidente Ejecutivo de Medios	Alberto Patricio Melo Guerrero
Vicepresidente Ejecutivo Comercial	Jorge Rojas Dumit

Durante el segundo semestre de 2023, el Comité tuvo una modificación en cuanto asegurar que el contenido sea estratégico razón por cual pasó a denominarse Comité de Alineación Estratégica.

##### 4.4.6.2. Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario

Es un Comité que apoya a la Junta Directiva en el análisis de políticas y procedimientos contables y tributarios, en procura del cumplimiento normativo aplicable en Colombia. De igual forma, propende por el aseguramiento y validación de la revelación de los Estados Financieros.

El Comité contable está integrado por seis (6) miembros principales y seis (06) miembros suplentes, los cuales son:

Juan Carlos Hernández	Vicepresidente Contable y Tributario	Miembro principal
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos	Miembro principal
Adriana Darwisch Puyana	Vicepresidente Financiero Internacional	Miembro principal
Yaneth Riveros Hernandez	Vicepresidente de Crédito Corporativo.	Miembro principal
Maria Carolina Restrepo Frasser	Vicepresidente de Riesgo de Grupo Bolívar	Miembro principal
Paula Reyes del Toro	Vicepresidente de Riesgo de Crédito	Miembro principal
Tatiana Saldarriaga Jimenez	Director Financiero	Miembro suplente
Pedro Bohorquez Gaitan	Director de Planeación y Riesgos	Miembro suplente
William Lenis Lara	Director Nacional de Normalización de Banca Empresas	Miembro suplente
Andrés Díaz Plazas	Director de Riesgo	Miembro suplente
Juan C Osorio Villegas	Vicepresidente de Crédito Internacional	Miembro suplente
Andres Felipe Hoyos Marin	Jefe Depto. Modelos, metodologías y parametrización de Riesgo	Miembro suplente

El Comité tributario está integrado por tres miembros principales y cuatro miembros suplentes, los cuales son:

Javier Suárez Esparragoza	Presidente del Banco Davivienda	Miembro principal
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos	Miembro principal
Juan Carlos Hernández Nuñez	Vicepresidente Contable y Tributario	Miembro principal
Álvaro Montero Agón	Vicepresidente Jurídico	Miembro Principal

Adriana Puyana Darwich	Vicepresidente Financiero Internacional	Miembro suplente
William Clavijo León	Director de gestión y planeación tributaria	Miembro suplente
Reinaldo Romero Gómez	Vicepresidente Ejecutivo Internacional	Miembro suplente
Pedro Uribe Torres	Vicepresidente Ejecutivo Corporativo	Miembro suplente

Adicionalmente, en 2023, el Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario cumplió sus funciones, dentro de los parámetros establecidos por la Junta Directiva y su reglamento.

#### **4.4.6.3. Comité de Compensación**

Es un Comité de Grupo que tiene como función fijar directrices sobre la remuneración de los empleados de las empresas del Grupo, en particular de sus Presidentes, buscando la equidad y la correspondencia entre sus cargos y sus homólogos del sector al que pertenecen y, asimismo, busca el equilibrio al interior de cada una de las empresas, sin perjuicio de lo que cada Junta Directiva establezca.

Los integrantes del Comité son Jose Alejandro Cortes Osorio y Bernardo Carrasco Rojas miembros de la Junta Directiva de Grupo Bolívar S.A.

### **4.5. REVISOR FISCAL**

#### **4.5.1. Nombramiento y Remuneración**

Para el nombramiento de la firma de Revisoría Fiscal y en cumplimiento de las disposiciones previstas en su Sistema de Gobierno Corporativo y en la Circular Básica Jurídica, el Comité de Auditoría, de manera previa a la reunión de la Asamblea, analizó las propuestas presentadas por los candidatos a Revisor, evaluando si el perfil profesional de cada aspirante y el contenido de su propuesta cumplían con los requerimientos legales y las necesidades de la Sociedad, y presentó sus recomendaciones a la Asamblea en relación con los candidatos.

El 18 de marzo de 2021 la Asamblea General de Accionistas de la Compañía designó en su sesión ordinaria a la firma KPMG S.A.S. como Revisor Fiscal para el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2023 y el valor de los honorarios a pagar a la firma KPMG como Revisor Fiscal para los servicios de 2023 fue de COP 97.298.260,93. La Revisoría Fiscal, certificó a la Asamblea General de Accionistas que los honorarios relacionados no representan más del 10% de los ingresos operacionales obtenidos por KPMG S.A.S., durante el respectivo año.

#### **4.5.2. Relaciones con el Revisor Fiscal**

Las relaciones con el Revisor Fiscal se adelantaron con total normalidad durante 2023, manteniendo las condiciones adecuadas para el desarrollo de su trabajo de auditoría y

salvaguardando sus condiciones de independencia, situación que fue supervisada por la Junta Directiva por conducto del Comité de Auditoría.

#### **4.6. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

En la Asamblea General de Accionistas Ordinaria del 23 de marzo de 2022, los señores accionistas eligieron a José Guillermo Peña G. (Peña González & Asociados) como Defensor principal y de Andrés Augusto Garavito Colmenares como su suplente para el período comprendido entre 1 de abril de 2022 al 31 de marzo de 2024.

En la Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023, aprobó por unanimidad, tomar nota del Informe del Defensor del Consumidor Financiero del Banco a la Asamblea..

#### **4.7. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El Banco cuenta en la actualidad con un sistema de control integrado por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, que identifica los elementos del sistema de control interno en toda la estructura de la organización.

El Banco cuenta con una Vicepresidencia de Auditoría, certificada en procesos por la norma ISO 9001:2015, la cual dispone de los recursos para la ejecución de sus actividades; garantizando con ello cubrimiento adecuado para la evaluación del sistema de control interno, gestión de riesgo y gobierno corporativo de la entidad; que reporta al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva asegurando su independencia.

La gestión corporativa de riesgos es un eje central de nuestra estrategia que se encuentra en constante evolución y actualización con respecto a las mejores prácticas internacionales. El Banco cuenta con un Marco General de Riesgo y sistemas de administración, cuyo objetivo es preservar la eficacia, eficiencia, efectividad, y capacidad operativa y salvaguardar los recursos que administra. La evaluación del SCI incluyó los Sistemas de Administración de Riesgos: Crédito (SARC), Mercado (SARM), Liquidez (SARL), Operativo (SARO) y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Riesgo de fraude y transaccional Seguridad de la información y ciberseguridad Riesgo tecnológico Riesgo ambiental y social Riesgos en terceros y aliados Continuidad del negocio Sistema de control interno

Durante 2023 el Comité de Auditoría, delegado por la Junta Directiva, realizó seguimiento a los niveles de exposición de riesgo del Banco y sus implicaciones, mediante informes presentados por las Vicepresidencias de Auditoría, de Riesgos, y de Cumplimiento, así como, por la Revisoría Fiscal.

#### **4.8. OPERACIONES CELEBRADAS ENTRE PARTES VINCULADAS**

El Banco Davivienda S.A. en su Manual de Conflicto de interés, Uso de información privilegiada y Partes vinculadas tiene establecido un capítulo denominado “*Relaciones con Partes Vinculadas*”, en donde se describen los lineamientos y mecanismos a seguir por parte de la entidad para realizar este tipo de operaciones.

De conformidad con nuestro Manual de Conflicto de interés, Uso de Información Privilegiada y Partes Vinculadas se entiende por partes vinculadas las: “*persona natural, persona jurídica o vehículo de inversión que presenta situación de control o subordinación respecto*

*de una entidad del CFB de manera directa o indirecta, o que pertenece al Grupo Empresarial Bolívar; participantes de capital o beneficiarios reales que posean el diez por ciento (10%) o más de la participación accionaria de alguna entidad del Conglomerado Financiero Bolívar (CFB); personas jurídicas en las cuales alguna entidad del CFB sea beneficiaria real del diez por ciento (10%) o más de la participación societaria; personas jurídicas que presenten situación de subordinación respecto de alguno de los participantes de capital o beneficiarios reales del 10% o más de la participación en alguna entidad del CFB; administradores de las Compañías integrantes del Grupo Empresarial Bolívar; sociedades donde un administrador de Grupo Bolívar S.A. tenga una participación, directa o indirecta, igual o superior al 10% de las acciones en circulación o de sus cuotas partes de interés social; Fundación o entidad sin ánimo de lucro en la que Grupo Bolívar S.A. posea una influencia significativa y Patrimonio Autónomo (PA) y Los Fondos de Capital Privado (FCP)” que cumplan con los criterios señalados en el artículo 21 del mencionado Manual.*

De igual manera, en el Manual de Conflicto de interés, Uso de información privilegiada y Partes vinculadas, en caso de celebrarse este tipo de operaciones comerciales y de Negocio, estas se deben realizar a tarifas y condiciones de mercado. Ahora bien, en caso que estas operaciones puedan conllevar un potencial conflicto de interés, estas deberán administrarse cumpliendo el procedimiento establecido en nuestro Manual de Conflicto de interés, Uso de información privilegiada y Partes vinculadas, el cual podrá ser consultado en nuestra página web corporativa en la siguiente ruta: [www.davivienda.com/](http://www.davivienda.com/) Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Manual de Conflictos de Interés y uso de Información privilegiada.

En las notas de los Estados Financieros se revela el monto total de las operaciones celebradas durante 2023. A continuación, se presente un resumen de las principales operaciones con partes vinculadas al 31 de diciembre de 2023, cuyo detalle se encuentra en la Nota 14 de los Estados Financieros :

Activos: COP 879,5 mil millones  
Pasivos: COP 1,17 billones  
Ingresos: COP 1,02 billones  
Gastos: COP 562,1 mil millones

Para mayor consulta frente a la revelación de la información en las notas de los estados financieros, estas se encuentran publicadas en la página web, en la siguiente ruta: [www.davivienda.com/Información para inversionistas/Información Financiera..](http://www.davivienda.com/Información para inversionistas/Información Financiera..)

Durante 2023 no se presentaron operaciones de impacto material, por fuera del giro ordinario del negocio o en condiciones diferentes a las de mercado con nuestras partes vinculadas. Adicionalmente, durante 2023 no realizaremos operaciones off-shore.

#### **4.8.1. Manejo de conflictos de interés**

Con el fin de evitar que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar los accionistas, directores, altos directivos y, en general, los funcionarios del Banco, se han definido unas reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se tomen, en todos los casos, se realicen dentro de la mayor objetividad y en beneficio del Banco.



De acuerdo con lo anterior, el Manual de Conflictos de Interés y uso de información privilegiada y partes vinculadas contienen un catálogo de posibles conductas generadoras de conflictos de interés y los mecanismos para administrarlos.

En lo que tiene relación con las actividades de intermediación que realice el Banco en el mercado de valores, el manual contempla principios y políticas que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés.

Es importante mencionar que el veinticuatro (24) de mayo de 2022, la Junta Directiva aprobó modificaciones al Manual de Conflicto de interés, Uso de información privilegiada y Partes Relacionadas dentro de las cuales pueden destacarse las siguientes: la inclusión de nuevo capítulo “Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero”; se actualiza y se ajusta la definición de Partes vinculadas, la clasificación de operaciones y los criterios de tarifas de mercado de conformidad con las operaciones celebradas; se incorpora unas reglas conducta frente a los aliados estratégicos del Banco Davivienda y se ajustan las situaciones especiales en la distribución de FIC y FVP

El Manual de conflictos de Interés y uso de Información privilegiada, se encuentra publicado en la página web, en la siguiente ruta: [www.davivienda.com/](http://www.davivienda.com/) Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Manual de Conflictos de Interés y uso de Información privilegiada.

#### **4.9. INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL MERCADO**

Durante 2023, el Banco dio a conocer a los accionistas, inversionistas y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con la sociedad, su desempeño financiero, el sistema de gobierno corporativo e información relevante. Es por esto que el Banco ha establecido, además de los canales institucionales, un espacio en su página de internet, [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), para suministrar dicha información.

#### **4.10. RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

Durante 2023, no se presentaron reclamaciones por el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.

#### **4.11. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS**

El Banco no conoce la existencia de contratos con miembros de la Junta Directiva, Administradores, Principales Ejecutivos o Representantes Legales, incluyendo sus parientes y socios, que tengan carácter relevante, que no deriven del giro ordinario del negocio.

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

Por otra parte, durante 2023, Davivienda no atendió y no fue parte en procesos judiciales pendientes o finalizados en materia de competencia desleal y/o prácticas monopólicas. Adicionalmente, durante 2023, a Davivienda no le fueron impuestas multas ni sanciones materiales por parte de autoridades judiciales o administrativas.

Este informe de Gobierno Corporativo ha sido presentado a la Junta Directiva del Banco.

El presente informe puede ser consultado a través de la página web corporativa, [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), y ha sido aprobado, por unanimidad, por los miembros del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.

#### 4.12. REPORTE DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS - CÓDIGO PAÍS

En cumplimiento de la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se informa que el Reporte de Mejores Prácticas Corporativas (Código País) 2023 se encuentra publicado en la página web de la entidad.

El reporte de Mejores Prácticas Corporativas- Código País 2023, se encuentra publicado en la página web, en la siguiente ruta: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) / Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Mejores Prácticas Corporativas- Código País 2023.

#### 4.13. JUNTA DIRECTIVAS FILIALES

Los miembros de las Juntas Directivas de las filiales del Banco Davivienda cuentan con cualidades personales, profesionales y competencias complementarias que les permiten tomar decisiones con una visión objetiva y estratégica.

##### 4.13.1. En Colombia

Entidades vigiladas. La composición de las Juntas Directivas de las filiales nacionales es la siguiente: Fiduciaria Davivienda es de siete (7) hombres y tres (3) mujeres, en Corredores Davivienda es de siete (7) hombres y tres (3) mujeres y Corporación Financiera Davivienda es de seis (06) hombres y cuatro (04) mujeres.

JUNTA DIRECTIVA FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A. 2023-2025		
REGLÓN	MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
PRIMER >REGLÓN	Pedro Alejandro Uribe Torres Miembro Patrimonial	Yaneth Riveros Hernández Miembro Patrimonial
SEGUNDO REGLÓN	Daniel Cortes Mcallister Miembro Patrimonial	Jaime Alonso Castañeda Roldan Miembro Patrimonial
TERCER REGLÓN	Patricio Melo Guerrero Miembro Patrimonial	Jorge Horacio Rojas Dumit Miembro Patrimonial
CUARTO REGLÓN	María Carolina Restrepo Frasser Miembro Patrimonial	Camilo Albán Saldarriaga Miembro Patrimonial

<b>QUINTO REGLÓN</b>	Roberto Holguin Fety Miembro Independiente	Olga Lucía Martínez Lema Miembro Independiente
--------------------------	---	---

<b>JUNTA DIRECTIVA CORREDORES DAVIVIENDA S.A. 2023-2025</b>		
<b>REGLÓN</b>	<b>MIEMBROS PRINCIPALES</b>	<b>MIEMBROS SUPLENTE</b>
<b>PRIMER REGLÓN</b>	Pedro Alejandro Uribe Torres Miembro Patrimonial	Yaneth Riveros Hernández Miembro Patrimonial
<b>SEGUNDO REGLÓN</b>	Daniel Cortes Mcallister Miembro Patrimonial	Jaime Alonso Castañeda Roldan Miembro Patrimonial
<b>TERCER REGLÓN</b>	Patricio Melo Guerrero Miembro Patrimonial	Jorge Horacio Rojas Dumit Miembro Patrimonial
<b>CUARTO REGLÓN</b>	María Carolina Restrepo Fraser Miembro Patrimonial	Camilo Albán Saldarriaga Miembro Patrimonial
<b>QUINTO REGLÓN</b>	Roberto Holguin Fety Miembro Independiente	Olga Lucía Martínez Lema Miembro Independiente

<b>JUNTA DIRECTIVA CORPORACIÓN FINANCIERA DAVIVIENDA S.A. 2022-2023</b>		
<b>REGLÓN</b>	<b>MIEMBROS PRINCIPALES</b>	<b>MIEMBROS SUPLENTE</b>
<b>PRIMER REGLÓN</b>	Javier Suárez Esparragoza Miembro Patrimonial	Ricardo León Otero Miembro Patrimonial
<b>SEGUNDO REGLÓN</b>	María Carolina Restrepo Fraser Miembro Patrimonial	Reinaldo Rafael Romero Gómez Miembro Patrimonial
<b>TERCER REGLÓN</b>	Sandra Isabel Sanchez Suarez Miembro Patrimonial	Adriana Darwisch Puyana Miembro Patrimonial

<b>CUARTO REGLÓN</b>	Alfonso Vargas Wills Miembro Independiente	Juan Manuel Díaz Ardila Miembro Independiente
<b>QUINTO REGLÓN</b>	Jorge Enrique de Jesús Uribe Montaño Miembro Independiente	Olga Lucía Martínez Lema Miembro Independiente

#### 4.13.2. Gobierno Corporativo Regional

Por medio de nuestro gobierno corporativo internacional, contamos con un adecuado control a la gestión del negocio y operativa que nos permite implementar de manera uniforme buenas prácticas a nivel regional y asegurar que las mismas sean administradas dentro de los parámetros dictados por Casa Matriz.

Es por esto que se han definido los siguientes órganos de gobierno:

A nivel regional, es decir, con visión agregada de la operación en la región, se cuentan con las siguientes instancias:

- Unidad Regional - Davivienda Colombia: liderada por el Vicepresidente Ejecutivo Internacional, es parte integral de Davivienda Colombia y tiene por objetivo primordial la coordinación, gestión y control del desarrollo de los negocios de cada una de las Filiales del Exterior dentro de los parámetros de gobierno y apetito de riesgo definidos por la casa matriz, para lo cual crea una estructura especializada.
- Comité Directivo Regional: constituye el órgano de dirección de negocio integral para las filiales del exterior centrándose en temas estratégicos, control y supervisión. Ejerce como un Comité Regional y reporta a la Junta Directiva de la Matriz.

Adicionalmente, el 17 de agosto de 2023 la Junta Directiva autorizó la inversión en la sociedad Holding Davivienda Internacional S.A. (en adelante “la Holding”), domiciliada en Panamá, como parte de un esquema de reorganización empresarial. Dicha decisión fue informada al mercado en información relevante el mismo día de la decisión.

Mediante esta inversión se pretende dar mayor claridad hacia terceros en relación con la organización del Banco, así como, tener una estructura independiente para financiar el crecimiento y/o aprovechar oportunidades del negocio en Centro América, y manejar de manera más eficiente el capital de las Filiales Internacionales, entre otros aspectos.

El día 17 de noviembre de 2023 previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Banco realizó una inversión de capital en la Holding.

A nivel de las operaciones en cada país, se cuentan con las siguientes instancias:

1. Asamblea General y Extraordinaria de Accionistas (Local)
2. Junta Directiva (Local)
3. Órganos y Comités que apoyan a la Junta Directiva y Alta Gerencia (Local)

#### 4.13.3. Juntas Directivas de los Bancos en Centroamérica

A continuación, se menciona la composición de las Juntas Directiva en las Filiales (Bancos) en CentroAmérica:

**JUNTA DIRECTIVA EN BANCO DAVIVIENDA HONDURAS  
S.A.  
5 MUJERES Y 5 HOMBRES**

Reinaldo Rafael Romero Gomez  
Miembro Principal Patrimonial

Rosa del Pilar Sandoval Mendez  
Miembro Principal Patrimonial

Mario Fernando Vega Roa  
Miembro Principal Patrimonial

Juan Camilo Osorio Villegas  
Miembro Principal Patrimonial

Karen Cesia Rubio Andrade  
Miembro Principal Patrimonial

Adriana Darwisch Puyana  
Miembro Principal Patrimonial

Tania Margarita Hernandez Gomez  
Miembro Principal Patrimonial

Maria Eugenia Brizuela de Avila  
Miembro Principal Independiente

Jorge Alberto Alvarado Lopez  
Miembro Principal Independiente

Juan Pablo Betancourt  
Miembro Principal Patrimonial

**JUNTA DIRECTIVA EN BANCO DAVIVIENDA (PANAMÁ) S.A.  
Y BANCO DAVIVIENDA INTERNACIONAL (PANAMÁ) S.A.  
(DOS (2) MUJERES Y CINCO (5) HOMBRES)**

Juan Camilo Osorio Villegas  
Miembro Principal Patrimonial

Reinaldo Rafael Romero Gomez  
Miembro Principal Patrimonial

Adriana Darwisch Puyana  
Miembro Principal Patrimonial.

Roberto Holguín Fety  
Miembro Principal Patrimonial

Federico Salazar Mejía  
Miembro Principal Patrimonial

Raúl Hernández Sosa  
Miembro Principal Independiente

Maria Mercedes Cuellar Lopez  
Miembro Principal Independiente

**JUNTA DIRECTIVA EN BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO S.A.  
(DOS (2) MUJERES Y SEIS (6) HOMBRES).**

Reinaldo Rafael Romero Gómez  
Miembro Principal Patrimonial

Moisés Castro Maceda  
Miembro Principal Independiente

Adriana Darwisch Puyana  
Miembro Principal Patrimonial

Gerardo José Simán Siri  
Miembro Principal Patrimonial

Freddie Moises Frech Hasbun  
Miembro Suplente Independiente

Maria Eugenia Brizuela de Avila  
Miembro Suplente Independiente

Juan Camilo Osorio Villegas  
Miembro Suplente Patrimonial

Mario Fernando Vega Roa  
Miembro Suplente Patrimonial

**JUNTA DIRECTIVA EN BANCO DAVIVIENDA COSTA RICA S.A.  
(UNA (1) MUJER Y SIETE (7) HOMBRES).**

Reinaldo Rafael Romero Gómez  
Miembro Principal Patrimonial

Adriana Darwisch Puyana  
Miembro Principal Patrimonial

Mario Vega Roa  
Miembro Principal Patrimonial

Juan Camilo Osorio Villegas  
Miembro Principal Patrimonial

Mario Pérez Cordón  
Miembro Principal Independiente

Rodrigo Uribe Sáenz  
Miembro Principal Independiente

Bernardo Delgado Bolaños  
Miembro Principal Independiente

Rolando Laclé Castro  
Miembro Principal Independiente

**4.14. TECNOLOGÍA**

Nuestra estrategia tecnológica se basa principalmente en la creación y evolución de productos y servicios hacia el mundo digital, con opciones innovadoras, amigables y eficientes que generen valor para nuestros clientes. A través de nuestras diferentes herramientas tecnológicas, buscamos mejorar nuestros procesos y ser más eficientes en el uso de los recursos para entregar una oferta de valor con servicios rápidos, seguros y personalizados, considerando el contexto actual de constante cambio, en el que nuestros clientes migran cada vez más hacia el ecosistema digital. Para esto, incorporamos dentro del portafolio soluciones financieras y no financieras, al igual que integraciones tecnológicas con aliados para brindar experiencias memorables.

**Aplicamos tecnologías innovadoras y disruptivas para potencializar nuestros productos y servicios, optimizar los procesos internos y encaminarnos hacia el desarrollo de nuestro Banco Digital.** La implementación de mejoras de infraestructura son avanzadas y fundamentales para redefinir nuestra arquitectura tecnológica.

#### **4.14.1. Generamos confianza a través de la tecnología**

**En Davivienda lideramos la adopción de nuevas tecnologías y fomentamos una cultura de innovación transversal en nuestros procesos, productos y servicios.** Al estar a la vanguardia de las últimas tendencias tecnológicas, somos guías hacia soluciones avanzadas y eficientes, y actuamos como motor de la transformación digital para adaptarnos y aprovechar los cambios tecnológicos. Además, desarrollamos una estrategia tecnológica integral alineada con los objetivos de negocio, garantizando que la tecnología no solo respalde las operaciones actuales sino que también habilite nuevas oportunidades de crecimiento. También somos gestores del cambio, ayudando a nuestros colaboradores a adoptar nuevas tecnologías a través de formación, reskilling, upskilling, mentorías y acompañamiento.

#### **4.14.2. La tecnología es un factor clave en el desarrollo de los objetivos de largo plazo del Banco**

*En Davivienda creemos que la tecnología es un eje clave para alcanzar nuestros objetivos de largo plazo como organización, por eso usamos nuestras habilidades tecnológicas para lograrlo.*

Implementamos procesos, soluciones y herramientas de desarrollo, seguridad y operaciones (*DevSeCOPs*)<sup>30</sup> para garantizar un mejor plazo de mercado (*time to market*)<sup>31</sup>, asegurando la calidad y seguridad con el desarrollo y entrega continua de valor en la transformación digital.

Por otro lado, buscamos mejorar la eficiencia operativa y avanzar en nuestros objetivos de sostenibilidad a través de la reducción de la obsolescencia y la modernización tecnológica, aprovechando tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial generativa para optimizar los costos operativos. Asimismo, buscamos acelerar procesos, y mejorar nuestra

---

<sup>30</sup> DevSeCOPs: es un enfoque de gestión que combina el desarrollo de aplicaciones, la seguridad, las operaciones y la infraestructura como código, cuyo principal objetivo es automatizar, monitorear y aplicar la seguridad en todas las fases del ciclo de vida del software.

<sup>31</sup> Time to market: es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto o servicio hasta que se lanza al mercado.

eficiencia operativa mediante la automatización estratégica y el uso de herramientas *Low or Zero Code*<sup>32</sup>.

Igualmente, la innovación y adaptabilidad fueron fundamentales, por lo que se realizó vigilancia e inteligencia tecnológica, al igual que la adopción y maduración del uso de nuevas tecnologías para generar valor tanto para los clientes como para el negocio. Además, buscamos reforzar la fiabilidad y seguridad a través de la implementación exitosa de prácticas de Ingeniería de Fiabilidad del Sitio (*SRE*), reduciendo interrupciones en los servicios y generando ahorros.

#### **4.14.3. Nuestras capacidades digitales aumentan la productividad**

Usamos nuestras capacidades digitales durante 2023 para aumentar la productividad. Utilizamos la inteligencia artificial, incluyendo modelos de *Machine Learning*, *Deep Learning* e *IA Generative Pre-trained Transformer*, para mejorar el servicio prestado a nuestros clientes a través de asistentes y soluciones que optimizan nuestros procesos operativos. Implementamos prácticas de desarrollo y operaciones (*DevOps*)<sup>33</sup> y automatización, adoptando un enfoque ágil de desarrollo *DevSeCOPs* para garantizar el control del código, agilidad en el despliegue de software y seguridad.

Además, optimizamos procesos con nuevas soluciones que redujeron tiempos y costos, enfocándonos en la eficiencia y el uso efectivo de los recursos. Asimismo, utilizamos la infraestructura como código para gestionar de manera ágil y rentable el desarrollo de proyectos y también para nuestros usuarios internos, maximizando continuamente el valor de los servicios.

Realizamos transformaciones de conceptos y procesos con herramientas tecnológicas para obtener trazabilidad, control y eficiencia, eliminando silos y promoviendo flujos de valor *end-to-end*<sup>34</sup>. Implementamos marcos ágiles de trabajo y agilidad técnica en la construcción de *Building Block*<sup>35</sup>, acelerando la entrega de valor y reduciendo costos.

#### **4.14.4. Progresamos con el apoyo de tecnologías avanzadas**

Durante el último año, utilizamos tecnologías *Blockchain* para explorar nuevos modelos de negocio en la emisión de garantías bancarias y en el pago y uso de transacciones de menor valor en el ecosistema cafetero. Los avances en la implementación de esta tecnología han mejorado la forma en que manejamos las transacciones y los datos, brindando así mayor seguridad y eficiencia en las transacciones financieras.

---

<sup>32</sup> Low or Zero Code: son métodos de diseño y desarrollo de aplicaciones que usan herramientas intuitivas de tipo “arrastrar y soltar” que reducen o eliminan la necesidad de desarrolladores tradicionales que escriben código.

<sup>33</sup> DevOps: es una metodología y cultura de desarrollo de software que busca la colaboración y comunicación entre los equipos de desarrollo (Dev) y operaciones (Ops). Su objetivo es acelerar la entrega de software, mejorar la calidad y la eficiencia de procesos, y fomentar la automatización y la integración continua.

<sup>34</sup> End-to-end: es un software que da soluciones a procesos desde el inicio hasta el final del flujo de trabajo.

<sup>35</sup> Building Block: hace referencia a un componente o elemento fundamental que se utiliza para construir y desarrollar sistemas, aplicaciones o soluciones más complejas a través de unidades modulares que se pueden combinar y ensamblar de diversas formas para crear una arquitectura o estructura más grande.



Además, esta tecnología nos permitió crear un registro inmutable y distribuido de todas las transacciones, lo que redujo el riesgo de fraude y mejoró la confianza en nuestros servicios. Esto resultó en soluciones más rápidas, seguras y menos costosas para el movimiento de dinero. La integración de tecnologías como *Blockchain*, inteligencia artificial y la gestión de datos es una reinversión estratégica que busca alinear nuestros servicios con el contexto del mundo digital.

#### **4.14.5. Inversión en tecnología**

Velamos constantemente por la operación, procurando siempre la disponibilidad de los sistemas, al igual que la seguridad e integridad de los datos. Con el fin de optimizar los procesos operativos críticos y ampliar los servicios, **las inversiones en tecnología ascendieron a más de COP 227 mil millones** a lo largo de 2023. Esto marca una transición estratégica hacia una visión más amplia que supera los límites tradicionales de la banca.

Con el respaldo de esta financiación, estamos explorando y desarrollando nuevos modelos de negocio y mejorando la interacción con la base de clientes mediante el uso de tecnologías emergentes. En 2024 seguiremos invirtiendo en diferentes herramientas tecnológicas para retener y mejorar la posición competitiva que tenemos en varios mercados y mejorar también la seguridad y la calidad de nuestros servicios.

#### **4.14.6. Oportunidades, metas y visión a futuro**

En nuestro compromiso con la eficiencia, buscaremos implementar tecnologías que nos permitan mejorar de forma continua, enfocándonos en agilidad y calidad, para así brindar una oferta de valor relevante y cada vez mejor a nuestros clientes. Para esto, la arquitectura tecnológica será clave, centrada en el despliegue continuo y el fortalecimiento interno de nuestras aplicaciones a través del desarrollo del *Know How* o experiencia empresarial.

Generaremos capacidades tecnológicas, potenciando nuestras aplicaciones clave y aprovechando los *Building Blocks* para mejorar nuestra eficiencia, potenciando nuestra Super App y Nueva app de empresas, al igual que nuestra asistente virtual Vivi.

Rumbo a 2024, continuaremos innovando y destacando por nuestra excelencia en protección de información, manteniendo la confianza y la seguridad como pilares fundamentales en nuestra organización.

## 5. SERVICIO

---

**Hitos: Lanzamiento de la SuperApp con 1 millón de descargas.**

**Vivi, Asistente Virtual IA con la que logramos resolución del 70% las inquietudes de nuestros clientes en primer contacto**

**Autogestión con una amplia oferta digital con más de 100 funcionalidades de servicio y una gran oferta de colocación de productos móviles.**

**Incrementamos nuestro NPS a 74, subiendo 5 puntos con respecto al año anterior.**

Brindamos experiencias **confiables, amigables y sencillas** a todos nuestros **clientes**, que acompañen el logro de sus proyectos y nos aseguramos de extender este compromiso por el servicio hacia nuestros **proveedores**, a quienes además acompañamos en la gestión sostenible de sus negocios

### 5.1. ESTRATEGIA

El Banco y nuestras filiales nacionales e internacionales hemos desarrollado una estrategia interinstitucional para asegurar la integración del propósito superior del Grupo Bolívar de **“Enriquecer la vida con integridad”**, anticipándonos a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y resolviendo con oportunidad y efectividad aquellas inquietudes o desacuerdos que se presenten.

En 2023 continuamos consolidando un modelo de servicio al cliente, basado en experiencias confiables, amigables y sencillas, que asegure en las diferentes interacciones los siguientes elementos fundamentales:

- Cultura de atención, respeto y servicio
- Claridad y transparencia en la información y comunicación.
- Oportuna y efectiva atención a las solicitudes, quejas y reclamos que se puedan presentar, identificando causa raíz y gestionando planes de acción para su solución.
- Seguridad en el trámite de las operaciones
- Bienestar y educación Financiera

Nuestra ambición es convertirnos en un referente en servicio a nivel mundial. Por ello, establecimos el Net Promoter Score (NPS) como indicador estratégico para todas las líneas de negocio, segmentos, productos y servicios que ofrece el Banco, con una meta de 90 puntos para los próximos años. **En 2023 incrementamos el nivel de recomendación y satisfacción de nuestros clientes, incluso ante un entorno con retos económicos y sociales duros, a 74 puntos, contra los 69 puntos registrados en diciembre de 2022 y 58 puntos registrados en la primera medición de este indicador en octubre de 2021.**

Para lograrlo hemos definido planes de acción e indicadores de gestión que garantizan mejoras en las fricciones identificadas, buscando así que el relacionamiento con nuestros clientes sea cada vez más cercano. También, hemos creado una metodología para

decodificar y entender la voz del cliente y así llegar a la causa raíz de cada fricción en forma más ágil y detallada. Dicha metodología analiza las diferentes interacciones del cliente (encuestas, contactos, comentarios en RRSS, solicitudes, quejas, etc) ejecutando análisis descriptivos, análisis de datos estructurados y no estructurados, modelos de causa y efecto, inteligencia artificial y correlación con variables operativas para medir y proyectar los impactos en nuestros clientes y en el negocio.

Los retos en 2024 estarán concentrados en:

- Avanzar en la estabilidad del ecosistema digital.
- Continuar diseñando experiencias digitales de punta a punta y flujos de autogestión.
- Garantizar la seguridad en el manejo del portafolio de servicios de nuestros clientes
- Consolidar la apropiación de una cultura organizacional donde el cliente esté en el centro de cada decisión.

### 5.1.1. Atención de nuestros clientes

En el Banco hemos establecido un proceso único a nivel nacional para la atención de nuestros clientes, los canales disponibilizados son: **Web y App**, en donde el cliente se puede autogestionar para facilitar el acceso continuo, rápido y seguro a su portafolio y las necesidades que tenga del mismo, partiendo de una amplia información sobre sus productos y servicios, con una gran variedad de transacciones y novedades que le permiten su autogestión. Cuando estas alternativas no logren atender su necesidad puede acceder a otros canales de atención como: **Oficinas de servicio, Call center y Chat**.

Hemos dotado de atribuciones y herramientas a los canales de atención para que nuestra resolución en primer contacto sea cada vez mayor, y así mismo, se ha estructurado un modelo de soporte a estos canales de servicio con el fin de potencializar el propósito de **"resolución en el primer contacto y reducir el esfuerzo del cliente"**. Este modelo está conformado por una base de conocimiento robusta que aclara procedimientos y estrategias y un grupo de expertos especializados en diversos temas que hacen el acompañamiento a estos canales de atención. En caso de no ser posible la atención, se radica dependiendo el motivo de la solicitud en el CRM dispuesto para tal fin y estos son atendidos en un área centralizada.

Es importante destacar que nuestro modelo de servicio tiene como parte fundamental la identificación de las causas raíces que generan una PQR. Es así, como el diagnóstico permanente nos permite trabajar con las áreas de negocio, operaciones, servicio, riesgo, en la definición de planes tácticos o estructurales que minimicen la ocurrencia de la PQR y por consiguiente la afectación a nuestros clientes.

El seguimiento y control a la gestión de los reclamos es revisado por la alta dirección con el fin de tomar decisiones orientadas al mejoramiento de los procesos e indicadores de servicio. Además se cuenta con el asesoramiento del área responsable del SAC para definir políticas de atención al cliente y demás áreas que acompañan y monitorean este proceso.

### 5.1.2. Defensor del Consumidor Financiero

En el Banco estamos comprometidos con la atención a nuestros clientes, por eso también disponemos del Defensor del Consumidor Financiero, en donde también pueden presentar sus PQRS, las cuales son atendidas siguiendo los procedimientos establecidos, al igual que

las presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). El Defensor del Consumidor Financiero vela por la protección de los consumidores financieros. Sus funciones incluyen atender y resolver quejas, actuar como conciliador entre consumidores y el Banco, hacer recomendaciones y proponer modificaciones normativas que resulten convenientes, para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros, dicho informe es gestionado por las áreas responsables y presentados ante la Junta directiva del Banco.

### 5.1.3. Gestión y protección al consumidor

En Davivienda bajo el marco normativo incluido en la Ley 1328 de 2009, la circular externa 015 de 2010 y la circular externa 023 de 2021 de la SFC, implementamos el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y definimos el marco rector a través del Manual SAC, que consigna la política de la organización para la debida atención al consumidor financiero y brinda los lineamientos para la implementación de una cultura interna en el Banco que garantice la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

El compromiso de garantizar la satisfacción a nuestros clientes y consumidores financieros es cada vez mayor. Por lo que, durante 2023 la estrategia estuvo orientada al fortalecimiento de: **la gestión de riesgo con impacto a cliente, la transformación en los procesos de atención y solución de quejas, reclamos y solicitudes, la definición de procesos de aseguramiento y el control de la transformación digital**, con el propósito de contribuir directamente con los objetivos, la estrategia de servicio y sus atributos de ser confiable, sencillo y amigable.

En materia de capacitación los programas van dirigidos a dos grupos de colaboradores: **Áreas con contacto directo con el consumidor financiero como fuerzas comerciales y la red de oficinas y los demás colaboradores del banco**. Buscando la entrega de contenidos diferenciados que hagan especial énfasis en aquellas actividades que permiten el cumplimiento de los principios SAC, lo logramos a partir de casos que han generado impacto en la relación con el consumidor financiero.

Para el último año, obtuvimos la participación de más de **12 mil personas que se capacitaron en responsabilidades en la atención de PQR's con especial énfasis en la debida diligencia, información suficiente y clara durante la venta de productos y mediciones de servicio como NPS** con su relevancia de cara a la percepción del cliente, entre otros temas relacionados.

El objetivo principal de estas capacitaciones es garantizar la continua comunicación del respeto al consumidor financiero a las diferentes áreas del Banco, dando a conocer las actualizaciones normativas y generar conciencia e impacto de la importancia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero para nuestros funcionarios y clientes. Bajo este marco ampliamos el programa **“Un mundo sin barreras”**, que busca el desarrollo de una cultura de trato justo, respeto hacia el consumidor financiero en condición de discapacidad, fomentando la igualdad mientras avanzamos en soluciones que permiten el acceso a las personas con cualquier tipo de discapacidad a los servicios financieros y las empoderan para alcanzar sus metas, gestionar sus presupuestos y los de sus familias.

## 5.2. [Gestión de nuestra cadena de valor](#) **GESTIÓN DE NUESTRA CADENA DE VALOR**

**La relación con nuestros proveedores se basa en la empatía, respeto, confianza y transparencia**

Reconocemos que un mejor servicio es resultado del trabajo integral con nuestros proveedores, es por ello que también nos aseguramos de extenderles nuestro compromiso hacia el cliente, acompañándolos a avanzar en la gestión sostenible de sus negocios. Así y en el marco de nuestro compromiso hacia una cadena de valor sólida, agilizamos su proceso de vinculación, les brindamos una experiencia sencilla, y optimizamos nuestro sistema de registro, respaldados por nuestro equipo de abastecimiento. Este enfoque garantiza la transparencia y objetividad en el proceso y fortalece nuestra conexión con cada proveedor, estableciendo una ruta conjunta para el crecimiento mutuo.<sup>36</sup>

Con nuestro **código de conducta** establecimos un marco que exige el cumplimiento de la normativa vigente, así como los Principios y Valores corporativos consagrados en nuestros documentos de **Ética y Código de Buen Gobierno Corporativo**. Esto nos permite contar de manera transversal con una misma filosofía, asegurando un excelente relacionamiento y generando valor a nuestra cadena de abastecimiento.

Buscando fortalecer ese relacionamiento con nuestra cadena de valor, acompañamos a nuestros proveedores en su camino de ser empresas cada día más sostenibles, que reconocen e implementan las mejores prácticas en materia de **social**, especialmente en materia de **Diversidad equidad e inclusión**, y **ambiental**, avanzando en **ecoeficiencia**. Por lo anterior, destacamos con orgullo los siguientes logros del trabajo en sinergia en 2023:

1. Cerramos el año en **Colombia y Filiales Internacionales con 5.877 proveedores aprobados**, de los cuales, formalizamos contrato con 2.415. Entre estos últimos, el **95,1% (2.297) corresponden a Compañías locales ubicadas en Colombia** y el 4,9% restante (118) a empresas extranjeras.
2. En línea con la metodología de Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, aplicamos a nuestros proveedores críticos la evaluación SARAS. Esta herramienta nos permite analizar nuestra cadena de valor teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social. Mediante este sistema, **evaluamos a 84 proveedores segmentados como críticos. De ellos, el 46% quedó clasificado en la categoría de riesgo ambiental y social B (medio), el 48% en la categoría C (bajo), y el 6% restante son proveedores extranjeros exentos de la metodología.**

Esta medición posibilita el aseguramiento de una gestión adecuada, además de una correcta mitigación de los riesgos ambientales y sociales.

### 5.2.1. Programa de Desarrollo de Proveedores

Como parte del acompañamiento a nuestros proveedores, y con la firme convicción de consolidar una cadena de valor más sostenible, diseñamos *inhouse* una herramienta que nos permitirá medir y guiar a nuestros aliados en su proceso de madurez hacia la sostenibilidad: **Diagnóstico ASG Proveedores**, este insumo fue validado también con la Cámara de la Diversidad, equipo que nos brindó una perspectiva integral para la integración de los temas de DEI, entre ellos, comunicación y lenguaje incluyente.

---

<sup>36</sup> La información relevante sobre los procesos internos de interés de los proveedores puede ser consultada en el site de proveedores de Davivienda: <https://proveedores.davivienda.com>. Todos nuestros proveedores están sujetos a las disposiciones definidas por Davivienda.

En Davivienda tanto en Colombia como en Centroamérica trabajaremos con nuestros proveedores prioritarios, en:

- Compartir nuestros principios, generar conciencia y movilizar acciones.
- Realizar una exhaustiva segmentación, diagnóstico e identificación de brechas de nuestros proveedores críticos, 90 de ellos en Colombia y 63 adicionales en Centroamérica, enfocándonos en criterios ambientales y sociales. El diagnóstico trazará una hoja de ruta que potenciará las brechas, especialmente en aspectos DEI, y gradualmente este proceso se extenderá gradualmente hasta abarcar al 100% de nuestros aliados.
- Consolidar nuestro programa de desarrollo de proveedores, acompañándolos en la segmentación, diagnóstico e identificación de brechas, asegurando su firme adhesión a nuestros principios con acciones de sensibilización, formación, desarrollo y reconocimiento.
- Inspirar a nuestra cadena de abastecimiento para consolidar mejores prácticas sostenibles, impulsándolos a ser referentes en esta materia y compartiendo nuestros principios DEI.

Como parte de éste programa de desarrollo de proveedores, sabemos la importancia de reconocer los esfuerzos y resultados que han tenido para ser cada día empresas más sostenibles. Así y por tercer año consecutivo vivimos nuestros **Premios Inspira**. En esta edición, reconocimos a nuestros proveedores y aliados en Colombia y Centroamérica, logrando acercarnos más a ellos, para que se conviertan en nuestros aliados, y así inspirarlos a lograr un crecimiento mutuo, contagiándolos y retándolos a lograr lo extraordinario.

**Tuvimos más de 100** iniciativas inscritas por nuestros proveedores de Costa Rica, Colombia, Panamá, El Salvador y Honduras, identificando los proyectos que hacen la diferencia, en las categorías de postulación: Transformación Digital, Eficiencia en Procesos y Sostenibilidad.

En esta oportunidad incluimos para Colombia y Filiales internacionales una nueva categoría denominada **Impacto Positivo**, pensada para aquellos aliados que no solo impactan valor al interior del Banco sino que con su gestión, contribuyen a transformar conductas sociales y espacios más limpios y seguros para la comunidad.

Adicionalmente, por segundo año consecutivo en Colombia, reconocimos a los **Aliados de la Unidad Activos Productivos**, pensada para aquellos aliados de negocio con los que se adelantan los proyectos de modernización empresarial de los clientes en sectores como transporte, inmobiliario, eficiencia energética y agroindustrial.

Para este reconocimiento, Davivienda contó con la participación de jurados externos que acompañaron la evaluación de los proyectos inscritos, vinculados a entidades públicas y privadas de gran prestigio, que con su experiencia, analizaron los impactos de cada iniciativa, su grado de maduración, implementación y los aportes a la transformación del Banco.

Los **20** proveedores y aliados ganadores de la tercera edición de los Premios Inspira que se alinearon con el ADN de Davivienda y le brindaron al Banco experiencias confiables, amigables, sencillas fueron:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PAÍS</b>	<b>PROVEEDOR GANADOR</b>	<b>PROYECTO</b>
Transformación Digital	Colombia	Microsoft Colombia Ltda	VIVI
	Costa Rica	Evertec	Apple Pay
	El Salvador	EQUIFAX CENTROAMÉRICA S.A.	Id Check
	Honduras	ANDES DEVELOPMENT S. DE R.L.	ViviDesk
Eficiencia en Procesos	Colombia	Gexterra S.A.S.	Cancelaciones automáticas anticipadas contratos vigentes y castigados
	Costa Rica	OFICINA COMERCIALIZADORA OFICOMER S.A.	Proveeduría única
	El Salvador	Transunion El Salvador S.A.	Variables Light DAVIVIENDA WebService
	Honduras	Forza Cash Logistics	Automatización de Créditos a Cuentas Davivienda Digitales
	Panamá	Martinexsa, S.A.	Coaching y Desarrollo de Casos de Usos de Analítica
Sostenibilidad	Colombia	Emergia Customer Care Colombia S.A.S.	Conectando vidas, materializando sueños
	Costa Rica	Potencia Activa	Plan de Reciclaje del 100% de los desechos productos del Mantenimiento
	El Salvador	SOLAIRE, Sociedad Anónima de Capital Variable	Instalación de paneles en Centro de Crédito, Usulután y Sonsonate

	Honduras	Cero Deudas	Programa de Asesoría Financiera para Colaboradores
Impacto Positivo	Colombia	Fundación Semillero de Acciones	Juntos transformando historias de vida
	Costa Rica	Xinia Pineda Ramírez	Bienestar Social con actividades de Niños en Riesgo Social
	Honduras	Estrategia Comunicación y Publicidad	Restauración de Manglares
Partners de la Unidad de Activos Productivos	Colombia	Navitrans S.A.S.	Sector de Transporte
		Casa Toro S.A. BIC	Sector de Infraestructura y agro
		Ziklo Solar S.A.S.	Sector de Eficiencia Energética
		Edwin Figueroa Varela Asociados S.A.S.	Sector de Negocio de inmuebles

A través de los *Premios Inspira*, logramos la consolidación de excelentes relaciones y reconocemos a nuestros proveedores y aliados como apalancadores del negocio, además de identificar oportunidades de crecimiento para sus organizaciones, generando valor y logrando lo extraordinario.

### 5.2.2. Compras sostenibles

Y de forma paralela al desarrollo de nuestros proveedores, trabajamos por aumentar el volumen de nuestras compras verdes y a proveedores incluyentes o de poblaciones vulnerables:

#### 5.2.2.1. Compras verdes

Como parte integral del componente de abastecimiento sostenible de nuestra **Misión Verde 2030**, en 2023 tuvimos avances importantes:

- Con el apoyo del ICONTEC, formamos a 27 líderes y funcionarios, quienes hacen parte de los procesos asociados a Cadena de Abastecimiento en Colombia y Filiales Internacionales en la norma GTC-ISO 20400 sobre “**Compras Sostenibles**” para conocer las últimas tendencias y ampliar la adquisición de bienes y servicios con criterios de sostenibilidad.
- Identificamos mejoras en el proceso actual de Compras Sostenibles de bienes priorizados, y para esto rediseñamos una nueva metodología de



evaluación, que nos permitió identificar los bienes y servicios adquiridos con nuestros proveedores en la totalidad de las especialidades de Compras de Tecnología, Operaciones, Talento Humano y Administrativo y Filiales Internacionales, dando como resultado la **priorización de 45 categorías segmentadas en impacto ambiental significativo**, para evaluar más bienes y servicios que adquirimos con criterios ambientales.

- De las 45 categorías priorizadas, diseñamos y estructuramos 6 fichas técnicas ambientales al corte 2023 para evaluar los criterios ambientales, que les aplica a los proveedores de acuerdo con nuestro análisis de materialidad y cumplimiento ambiental, esta nueva metodología se implementará de manera gradual a partir de 2024.
- Al cierre de 2023, hicimos compras sostenibles de bienes priorizados, con la metodología anterior por COP COP 42,7 mil millones, distribuidos así:
  - + **Compra de equipos a funcionarios para Colombia y Centroamérica por COP COP 10,8 mil millones**
  - + **Adquisición de colecciones Rojo tú para Colombia y Centroamérica por COP COP 31,8 mil millones**
- Tenemos como prioridad en 2024 evaluar los bienes y servicios de las especialidades de compras, estableciendo metas concretas de desempeño en las áreas usuarias y en la cadena de abastecimiento con impacto ambiental significativo, para hacer seguimiento y crear conciencia con nuestros proveedores en la adquisición de bienes y servicios, que nos permitan actuar frente a nuevas exigencias normativas y replicar nuestras buenas prácticas de sostenibilidad en la cadena de suministro.

#### **5.2.2.2. Compras con proveedores incluyentes**

Diseñamos un proyecto de inclusión laboral para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes, permitiendo que desde el canal de call center generamos oportunidades de empleo formal a personas en situación de vulnerabilidad, y desarrolláramos en ellas habilidades, conocimientos y capacidades que nos permitan asegurar un experiencia cercana con impacto social.

En el marco de nuestra estrategia de proveedores incluyentes, desde el 2020, y de la mano con nuestro operador de Servicio al cliente, hemos transformado la vida de más de 360 personas y de sus familias, generando oportunidades de empleo a personas en situación de vulnerabilidad como lo son: población rural, mujeres y jóvenes de bajos ingresos, en los municipios de Pensilvania, Caldas y de Malambo, Bolívar.

Como resultado del compromiso generado y el acompañamiento, hoy en estos dos call center tenemos un NPS de 86%, y generamos un ahorro promedio anual de 4.800 millones COP , con funcionarios comprometidos y felices con su trabajo. Así y con este proyecto aportamos a la generación de empleo, al crecimiento económico de estos municipios, al mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias, y a entregar una experiencia cercana a nuestros clientes.

#### **Tejedoras de Servicio**

Por último, y destacando otras acciones realizadas con el proceso de crecimiento y apoyo a nuestros proveedores, impulsamos diferentes esquemas de capacitación para las auxiliares de limpieza y cafetería, quienes son esenciales para nuestra operación y cadena de valor. Tuvimos la oportunidad de formar a estas mujeres en distintas habilidades:

- **Trabajo en equipo:** Asistencia de 1.220 personas, logrando reforzar la importancia de la labor colectiva.
- **Carreras de la vida:** Se brindaron herramientas para potencializar las capacidades individuales de 1147 personas.
- **Radar de emociones:** Acompañamos a 1.143 personas a entender la relevancia de la inteligencia emocional, potenciando sus habilidades blandas.
- **Flor de esperanza:** Impactamos a 1.180 personas con temas de balance familiar y personal.

Nuestro compromiso no solo se reafirma con nuestras acciones directas sino que se expande a toda la cadena de valor, donde unimos fuerzas en una dirección, hacer del mundo nuestra casa, un lugar más incluyente.

## 6. BIENESTAR

Ofrecemos un **entorno de trabajo seguro, diverso, equitativo e incluyente**, basado en el respeto de los **derechos humanos**; cuidamos el bienestar de nuestra gente y fomentamos el desarrollo de su potencial, buscando permear con estos compromisos a toda **nuestra cadena de abastecimiento y demás grupos de interés**.

---

### Hitos:

Somos una organización multilatina compuesta por 18 mil personas distribuidas en seis países: Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá y Miami.

El 61% de nuestra población son mujeres y el 39% son hombres.

Apostamos al desarrollo de nuestra gente. 86% de las posiciones abiertas fueron ocupadas con talento interno generando mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Por segundo año consecutivo en 2023 fuimos la única empresa latinoamericana reconocida por Gallup como un lugar excepcional para trabajar, dentro de una muestra total de 2.500 empresas encuestadas en el mundo.

Contamos con un equipo feliz y comprometido. Logramos una participación del 96% de nuestra gente, obteniendo una calificación de 4,37 sobre 5 en nuestra encuesta de compromiso de Gallup, ubicándonos en el percentil 71° comparándonos con una muestra mundial de todas las industrias y obteniendo una calificación de 4,62 en satisfacción.

Actualizamos nuestra Política DEI

11.000 colaboradores formados con "Mi casa valora la diferencia".

Estamos comprometidos con la Diversidad, Equidad e Inclusión. Nuestra gente así lo siente confirmándolo a través de la calificación del índice de DEI obteniendo 4,56 sobre 5.

Brindamos 279 mil horas de formación en UXplora

Nos enfocamos en la transformación de nuestro talento. Invertimos en programas de Upskilling y Reskilling que han trascendido a ser casos de estudio de Harvard Business School, por su relevancia e innovación.

Damos prioridad a la vivencia y cuidado de nuestros Principios y Valores. El 99% de nuestra gente se certificó.

Brindamos al 100% nuestra gente y sus familias programas que promueven un estilo de vida saludable, impactando la salud mental y el bienestar emocional.

Nos ubicamos entre las 10 mejores empresas en Merco Talento.

### 6.1. TALENTO HUMANO

**¡Aquí creemos en nuestra gente!**

Estamos comprometidos en respaldar la estrategia del negocio, haciéndonos cargo de cultivar y consolidar relaciones sólidas con nuestro talento humano. Aquí enfocamos los esfuerzos en el desarrollo y crecimiento de nuestro equipo, reconociendo que su esencia, conocimiento y compromiso son fundamentales para potenciar sus habilidades. De esta manera, nos mantenemos preparados para lograr con éxito las metas que nos proponemos, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

### 6.1.1. Cifras de nuestra gente

***¡Nos sentimos orgullosos de ser una organización multilatinas, sostenible y diversa!***

Creemos firmemente que nuestra gente es fuente inagotable de valor. Por eso nos dedicamos a fortalecer su potencial, su bienestar y su capacidad de innovación para contribuir al éxito del negocio y así lograr un impacto positivo en el entorno.

#### Empleabilidad de nuestra gente.

Aquí promovemos el crecimiento personal y profesional atrayendo y fidelizando al mejor talento:

#### Nuevos empleados:

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
<b>Nuevos empleados</b>	887	199	309	167	54	6
<b>Tasa de nuevos empleados</b>	7,25%	19,12%	17,45%	13,25%	24%	13%

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

#### Promociones Internas:

	COLOMBIA		COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS		PANAMÁ		MIAMI	
<b>Total Promociones</b>	1.592		100		245		114		28		2	
<b>Mujeres</b>	868	55 %	64	64%	157	64 %	66	58 %	13	46 %	1	50 %
<b>Hombres</b>	724	45 %	36	36%	88	36 %	48	42 %	15	54 %	1	50 %
<b>Vacantes cubiertas con talento interno</b>	2.559	86 %	154	44%	255	45 %	92	36 %	13	19 %	6	50 %

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

### Remuneración equitativa:

En Davivienda somos equitativos porque ofrecemos igualdad de oportunidades laborales y un trato justo en el trabajo a toda nuestra gente, sin importar género, raza, etnia u otras características.

*Mujeres / Hombres - Ratio remuneración anual (Mujeres:Hombres)*

Nivel	Colombia	Costa Rica	Honduras	El Salvador	Panamá
Directivo	97,04:100	90,54:100	99,00:100	106,08:100	103,84:100
Ejecutivo	97,92:100	100,64:100	100,35:100	98,72:100	100,77:100
Básico	98,51:100	97,08:100	102,54:100	97,48:100	94,96:100

*\*Compensación anual de los empleados con contrato a término a indefinido*

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

### Indicador de rotación voluntaria:

Los resultados por el retiro por decisión propia de la gente, fueron:

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Tasa de rotación voluntaria	5,94%	8,86%	12,2%	4,82%	6,61%	4,44%

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

### Indicador de rotación total:

Todos los movimientos de ingresos y retiros en la planta de personal generaron los siguientes resultados:

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Rotación	9,3%	12,9%	17,2%	12,4%	12,0%	11,1%

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

### Distribución de rotación total por género:

	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI
Mujeres	58%	62,07%	65%	54,79%	43,48%	40%
Hombres	42%	37,93%	35%	45,21%	56,52%	60%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

**Distribución de rotación total por generación:**

	<b>COLOMBIA</b>	<b>COSTA RICA</b>	<b>EL SALVADOR</b>	<b>HONDURAS</b>	<b>PANAMÁ</b>	<b>MIAMI</b>
Baby boomers	4,2%	1,8%	0%	0,6%	0%	20%
Generación (X)	11,1%	8,6%	4,3%	9,7%	20,7%	20%
Millennials (Y)	61,9%	50,9%	64,4%	53,4%	65,5%	60%
Generación (Z)	22,7%	38,7%	31,3%	36,2%	13,8%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

**La planta total de nuestra organización está conformada de la siguiente manera:**

**Empleados por rango de edad:**

Nos enriquecemos con nuevos conocimientos y con la experiencia personas de todas las edades, quienes hacen parte de nuestra gente.

<b>NÚMERO DE EMPLEADOS</b>	<b>COLOMBIA</b>		<b>FILIALES INTERNACIONALES</b>	
Baby boomers (59 a 77 años)	223	2%	48	1%
Generación X (43 a 58 años)	3.615	26%	936	21%
Millennials Y (27 a 42 años)	7.593	56%	2.670	61%
Generación Z (Menor a 26 años)	2.123	16%	754	17%
<b>Total</b>	<b>13.554</b>	<b>100%</b>	<b>4.408</b>	<b>100%</b>

*\*Cifras Colombia y Filiales internacionales al cierre 2023*

**Empleados por género**

Contamos con el talento idóneo para alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

	<b>COLOMBIA</b>		<b>COSTA RICA</b>		<b>EL SALVADOR</b>		<b>HONDURAS</b>		<b>PANAMÁ</b>		<b>MIAMI</b>		<b>TOTAL</b>	
<b>Mujeres</b>	8.285	61%	652	60%	1.049	59%	729	58%	128	55%	29	64%	10.872	61%
<b>Hombres</b>	5.269	39%	443	40%	722	41%	537	42%	103	45%	16	36%	7.090	39%
<b>Total</b>	<b>13.554</b>		<b>1.095</b>		<b>1.771</b>		<b>1.266</b>		<b>231</b>		<b>45</b>		<b>17.962</b>	

*\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023*

**Empleados por nivel de cargo y género:**

	<b>MUJERES</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>TOTAL</b>
--	----------------	----------------	--------------

<b>Directivo</b>	133	43%	176	57%	309
<b>Ejecutivo</b>	4.505	55%	3.748	45%	8.253
<b>Básico</b>	6.234	66%	3.166	34%	9.400
<b>Total</b>	<b>10.872</b>		<b>7.090</b>		<b>17.962</b>

\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023

#### Distribución de personas por género que generaron ingresos:

	COLOMBIA		COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS		PANAMÁ		MIAMI		TOTAL	
Mujeres	4.591	68%	139	62%	302	67%	167	70%	13	62%	3	75%	5.215	67%
Hombres	2.194	32%	87	38%	149	33%	73	30%	8	38%	1	25%	2.512	33%
Total	6.785		226		451		240		21		4		7.727	

\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023

#### Distribución de personas por género relacionados con actividades STEM

Los conocimientos y destrezas en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas son fundamentales para la sostenibilidad de nuestro negocio:

	COLOMBIA		COSTA RICA		EL SALVADOR		HONDURAS		PANAMÁ		MIAMI		TOTAL	
Mujeres	402	31%	7	21%	28	14%	17	23%	3	21%	1	25%	56	17%
Hombres	888	69%	27	79%	168	86%	58	77%	11	79%	3	75%	267	83%
Total	1.290		34		196		75		14		4		323	

\*Cifras Colombia y filiales internacionales al cierre 2023

#### 6.1.2. Model de transparencia<sup>37</sup>

**¡Vivir y cuidar nuestros Principios y Valores es parte de nuestra esencia!**

Somos una organización inspirada por nuestro propósito superior de “Enriquecer la vida con Integridad”, y eso guía nuestro actuar en el día a día. Nuestra gente vive una cultura de puertas abiertas que brinda diferentes canales de contacto, a través de los cuales puede acudir cuando sienta vulnerados sus Principios y Valores, o que detecte irregularidades de cualquier tipo, con lo cual mantenemos entornos de confianza.

**Nuestros canales, son:**

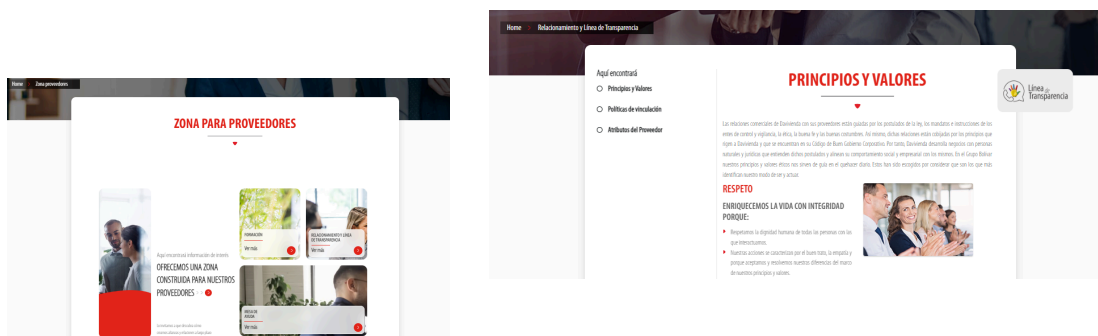
<sup>37</sup> [Descargar imagen para el capítulo de Modelo de Transparencia](#)



### 6.1.2.1. Gestión de la Línea de Transparencia

En nuestra interacción con los diferentes grupos de interés disponemos de la “**Línea de Transparencia**” como una alternativa adicional a los canales tradicionales, nuestros líderes y el equipo de Talento Humano, para asegurar un comportamiento ético y abierto. Esto nos permite, mediante nuestro modelo de gestión y de gobierno, atender los diferentes casos en las instancias definidas, y en caso de identificarse oportunidades de mejora, implementar planes de acción para resolver la causa raíz de los hallazgos identificados.

A lo largo de los años, hemos fortalecido nuestro **modelo de transparencia** mediante la integración de diversos mecanismos. Estos nos capacitan para analizar, diagnosticar, intervenir y resolver de manera integral los casos que se presentan. Adicionalmente, contamos con canales de comunicación para que nuestros proveedores puedan reportar cualquier tipo de irregularidades, lo que les permite usar con mayor claridad nuestra “**Línea de Transparencia**”.<sup>38</sup>



### 6.1.2.2. Resolución de inquietudes y proceso de escalamiento.

En 2023 recibimos **343 reportes** que se gestionaron a través del modelo de transparencia, permitiendo la corrección de **162 casos** en los que se encontró mérito para estas denuncias.

<sup>38</sup> Incluir imagen de site de proveedores: [Relacionamiento y Línea de Transparencia](#)



### Cierres de casos comprobados:

- 119 casos con Plan de Acción
- 43 casos con Procesos Disciplinarios (*Llamado de atención, suspensión de contrato o terminación de contrato*)

A continuación, explicamos nuestro Modelo de Gestión:



### 6.1.2.3. Clasificación de reportes.

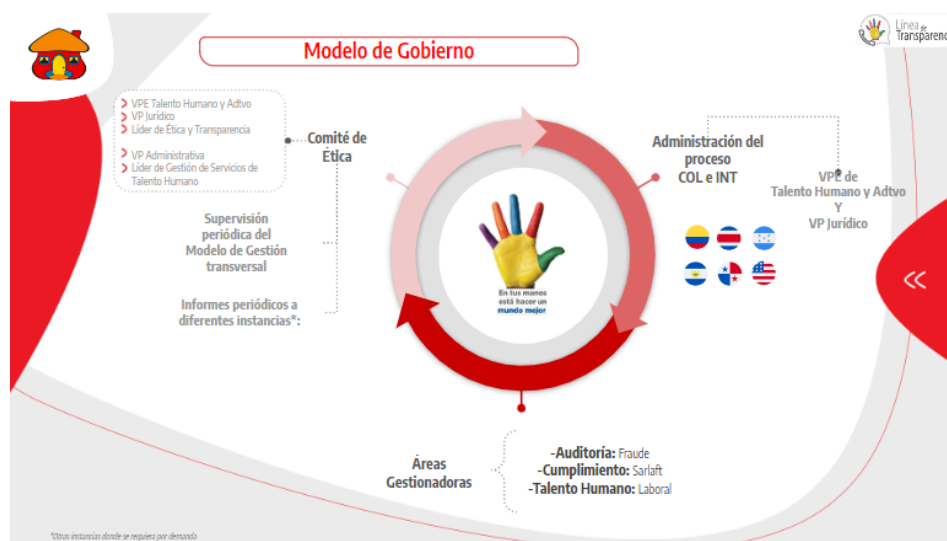
Todos los reportes se clasifican dentro de las siguientes categorías de reportes:

Categorías	
Discriminación	Fraude
Acoso Laboral	Fraude en procesos
Acoso Sexual	Delitos informaticos
Derechos Humanos	Daño a identidad corporativa
Conflictos de Interés	Malas Prácticas Comerciales
Amenazas	Irregularidades de Terceros
Abuso del cargo	SARLAFT
Uso indebido de recursos	Violación de Controles, Leyes y Regulaciones

#### 6.1.2.4. Modelo de Gobierno

Para el manejo de los casos se involucra a las áreas gestadoras que son: **Auditoría, Talento Humano y Cumplimiento**, así como a los líderes de las personas o equipos reportados.

Como complemento a este **modelo de gobierno** contamos con un **Comité de Ética**, que realiza una supervisión periódica del modelo y vela porque el proceso se cumpla como se espera, orientado y haciendo recomendaciones con la premisa de **cero tolerancia a comportamientos que vayan en contravía de los Principios y Valores, y el Código de ética**. Periódicamente entregamos informes de la gestión a diferentes instancias de la organización, tales como: **Presidencia del Grupo, Presidencia del Banco, Comité de Auditoría**, entre otros.



Si producto de la intervención de un caso se identifican oportunidades de mejora en una persona, se construye un **plan de acompañamiento** con **acciones correctivas** que nos permitan resolver la causa raíz de la situación reportada. O si después de una investigación se encuentra un incumplimiento de políticas, omisión de procesos o actuación antiética, se adoptan las acciones que correspondan de acuerdo con la naturaleza y gravedad de los hechos, velando siempre por una debida diligencia.

#### 6.1.3. Política y programas de diversidad e inclusión y equidad de género

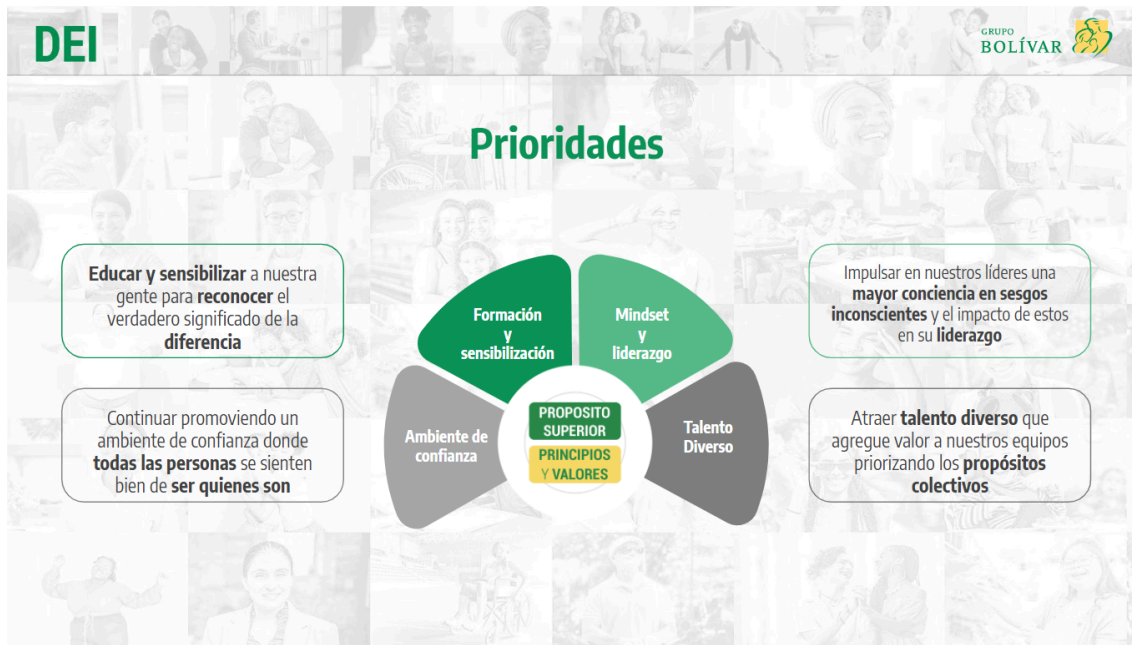
*Desde nuestra casa construimos un mundo que valora la diferencia*

Con esta declaración reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. En 2023 cumplimos nuestro compromiso de fortalecer nuestras políticas y programas alineados con la equidad, diversidad e inclusión, al trabajar en:

- **Actualización y aprobación de nuestra Política DEI:** como entidad financiera líder en la región, declaramos que en el Banco Davivienda estamos comprometidos en **construir un mundo que valora la diferencia**, garantizando entornos seguros e

inclusivos y fortaleciendo la relación con nuestros grupos de interés **para que todas las personas podamos ser quienes somos.**

- **Focos estratégicos:** conscientes de lo anterior, hemos identificado cuatro focos estratégicos de trabajo para el cumplimiento de esta política: ambientes de confianza, formación y sensibilización, mindset y liderazgo y talento diverso (ver imagen adjunta).



Cada uno de ellos representa una oportunidad de abordar de manera efectiva los desafíos actuales del territorio colombiano y de nuestras Filiales Internacionales, además de seguir generando un impacto positivo en nuestra cultura organizacional entre 2023 y 2030 o hasta próximas actualizaciones.

- **Red dinamizadora:** seleccionamos y formamos a **108 líderes** movilizadores de nuestras acciones para que desde cada uno de los distintos frentes organizacionales actuaran como multiplicadores de nuestro compromiso con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión. Hoy, nuestros líderes aumentaron **0,10 en promedio nuestro índice de DEI en Conectados**, la encuesta que mide el compromiso de nuestra gente.
- **Comunicación en espacios organizacionales:** siendo coherentes con nuestra declaración, nos hemos hecho cargo de reafirmar, de la mano de nuestro Presidente y Vicepresidentes, nuestro compromiso con la **Diversidad, la Equidad, y la Inclusión**, compartiendo mensajes alineados a nuestra declaración estratégica que nos permite reforzar el mindset inclusivo que hoy tanto nos enorgullece en nuestra cultura.
- **Programas de formación y sensibilización:** diseñamos y disponibilizamos desde nuestra universidad corporativa, UXplora, una formación transversal para toda nuestra gente que abordó temas de conocimiento en DEI y en la cual se ha certificado más del **84% de nuestra gente.**

- **Planes de desarrollo para líderes en sesgos inconscientes:** estructuramos y facilitamos un plan de desarrollo que busca permear a nuestros más de 2.000 líderes en **módulos especializados en Comunicación Inclusiva y Onboarding**. En 2023 se encuentran certificados **más de 183**.

#### 6.1.4. Programas de apoyo a nuestra gente

##### *¡Cuidar a nuestra gente es una prioridad!*

En Davivienda creemos en el ser humano como fuente inagotable de valor. Acompañamos de manera permanente el cuidado integral de las personas y su calidad de vida a través de experiencias y programas que promueven su bienestar. Tenemos una oferta integral que hace que nuestra gente se enamore de la organización.

- Nuestra gente permanece en la organización porque se identifica con nuestro propósito superior de **“Enriquecer la vida con integridad”**, porque evidencia que somos coherentes con el actuar y vivir nuestros Principios y Valores, porque se siente cómoda con nuestra cultura de puertas abiertas y, sobre todo, porque tiene la oportunidad de aprender y crecer con un salario competitivo.
- En Davivienda nuestra gente tiene oportunidades personales y profesionales que enriquecen su vida y la de su familia. Aquí tenemos una oferta integral que promueve el aprendizaje, el desarrollo, la posibilidad de soñar, crecer e innovar.
- Nuestra gente tiene en Davivienda programas de aprendizaje, de bienestar, de acompañamiento que promueven sus posibilidades profesionales, personales y patrimoniales, entre los cuales hoy podemos contar con orgullo los siguientes:

##### 6.1.4.1. Manejo del estrés y cuidado de la Salud Mental

Implementamos programas de salud mental con el propósito de promover condiciones psicosociales favorables para nuestra gente, generando experiencias de impacto positivo para afrontar las demandas emocionales tanto individuales como de equipo en pro del equilibrio dentro y fuera del trabajo.

En 2023 implementamos estrategias para el cuidado de la salud mental. Con el **Programa de “Vigilancia Epidemiológica Psicosocial”** identificamos en toda nuestra organización los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, al realizar un diagnóstico de salud mental, gestionar así planes de acción e intervenciones dirigidas y hechas a la medida que fomentan el equilibrio de vida y trabajo, como también el cuidado de la salud mental de nuestra gente.

Se realizó la identificación de **factores de riesgo psicosocial** con la aplicación de una encuesta a nivel nacional, **logrando aumentar en un 9% la participación en comparación con la medición del año 2019, pasando de 68,5% (8.467 personas) a 76,2% (8.773 personas)**, sobrepasando nuestro objetivo de cobertura. Así mismo, realizamos una medición de salud mental y emocional logrando la participación del 54%

A continuación describimos nuestros planes de acción:

- Contamos con un **Programa de Bienestar Emocional** que promueve un sentido de

armonía con lo que nos rodea. Este es un programa que complementa el cuidado emocional de nuestra gente con actividades que apoyan el cuidado mental como yoga, meditación, terapia del sueño, desconexión y diferentes talleres. En 2023, **2.335 personas** disfrutaron de estas experiencias en nuestras 19 ferias “**De Davivienda para ti**”, realizadas en Colombia y Filiales Internacionales.

- Brindamos servicios de asesoría y consejería psicosocial al 100% de la organización gracias al **Centro de Orientación Familiar “COF”**, por medio de un acompañamiento con psicólogos clínicos especializados. En 2023, **atendimos a 1.802 personas de Davivienda a nivel nacional y 229 a nivel internacional**.
- Logramos con estrategias de intervención de salud mental y emocional, el **97% de participación** de nuestra gente en nuestro primer curso creado en nuestra Universidad Corporativa “UXplora” el cual denominamos “**Cuidamos de ti y tus emociones parte III**”; y el **84% de participación** en una segunda intervención por medio de un curso lúdico práctico llamado “**Sanamente**”.
- Llegamos, gracias a nuestros múltiples medios de comunicación interna, **al 100% de nuestra gente** con experiencias significativas que favorecen la armonía a nivel mental, emocional y físico, a través de pausas activas cognitivas, actividades de desconexión, juegos y psicoeducación acompañando el día a día de nuestra organización en la casa y en la oficina.

#### 6.1.4.2. Trabajo híbrido y espacios saludables

**Favoreciendo la flexibilidad en el trabajo de los equipos que hacen parte de las áreas administrativas**, el **95%** de las personas disfrutaron de una modalidad de **trabajo híbrido**, favoreciendo así el equilibrio de la vida dentro y fuera del trabajo, fomentando que todos sus entornos laborales sean seguros y saludables.

Disponibilizamos servicios de gimnasio, centros médicos y centro odontológico con **servicios de salud oral, medicina general y medicina del deporte**, para **más de 7.000 personas** en Bogotá, quienes pueden disfrutar de servicios de calidad, ágiles, oportunos y certificados ante los entes de control.

Contamos con espacios de trabajo abiertos y colaborativos que promueven la co-creación, la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo; en un ambiente moderno, alegre y cercano, diseñado para que nuestra gente se sienta a gusto y segura en el trabajo, cuidando nuestro estilo de vida con **Salas de Bienestar** para el esparcimiento y **máquinas de snacks saludables**. **Estos espacios los acompañamos con programas de promoción y prevención, generando impactos positivos en la salud integral de nuestra gente.**

#### 6.1.4.3. Salas de lactancia<sup>39</sup>:

Brindamos espacios cercanos y amigables para nuestras madres lactantes. A nivel nacional contamos **con trece (13) salas de lactancia** y tres (3) en construcción en diferentes sedes administrativas, obteniendo desde la **Secretaría Distrital de Salud la certificación de las mismas** de acuerdo con los estándares establecidos, reconociendo que son espacios

---

<sup>39</sup> [Descargar imagen Sala de Lactancia para acompañar el texto.](#)

seguros y amigables con la lactancia materna. Tenemos como meta contar con una sala de lactancia en cada una de las 21 sucursales.

#### **6.1.4.4. Licencia de maternidad y paternidad con mayores beneficios:**

Con el objetivo de fortalecer el vínculo familiar de nuestra gente, nuestra licencia de maternidad es remunerada por siete (7) días hábiles siguientes a la reincorporación al trabajo, así como la licencia de paternidad de cuatro (4) días hábiles adicionales a los previstos por la ley. **326 familias disfrutaron de las licencias de maternidad y 106 familias de las licencias de paternidad en 2023.**

#### **6.1.4.5. Guardería - Jardín Osito Pardo.**

Con el propósito de apoyar el cuidado y la educación de los hijos entre los 2 y 5 años de edad de las familias que hacen parte del Grupo Bolívar, se fundó el **Jardín Osito Pardo**, una institución que brinda espacios seguros y de crecimiento integral. Este cuenta con el apoyo de profesionales apasionados y dedicados, que fomentan en los niños un ambiente propicio para aprender, jugar y desarrollarse física, emocional e intelectualmente. El jardín Osito Pardo se encuentra ubicado en Bogotá y actualmente es utilizado por **190 familias**.

#### **6.1.4.6. Beneficios de salud**

Toda nuestra gente cuenta con un seguro de vida cuya prima la asume en su totalidad la organización. Adicionalmente, contamos con una póliza de salud mediante la cual subsidiamos entre un 70% y un 85% del valor de la prima con cobertura al núcleo familiar de nuestra gente, disponemos de un auxilio óptico para la compra de lentes y montura, o un auxilio para la realización de la cirugía refractiva ocular, y ofrecemos un auxilio de alimentación que permite a nuestra gente disfrutar de almuerzos saludables en nuestros casinos.

#### **Inversión en beneficios de salud:**

	<b>EMPLEADOS BENEFICIARIOS</b>	<b>MONTO</b>
Póliza integral de salud	13.254	52.409
Auxilio óptico	6.569	3.418
Auxilio de almuerzo	9.727	26.432
Seguro vida colectivo	15.482	7.289

*\*Cifras consolidadas Colombia y Filiales internacionales 2023*

*\*Cifras en millones de pesos*

#### **6.4.7. Programas de Fidelización del talento**

***¡Davivienda es una empresa que enamora!***

Promovemos un estilo de vida alegre y saludable en el que el bienestar emocional es un factor determinante que fortalece nuestra cultura y nuestro **#OrgulloDavivienda**.

Contamos con un plan integral que promueve el BIEN-ESTAR general y el BIEN-ESTAR a la medida, de acuerdo con los gustos, afinidades y necesidades, teniendo como eje central los siguientes focos:

#### **6.1.4.7. Rojotú, un estilo de vida**

En el 2018 nace “**Rojotú, un estilo de vida**” una estrategia de transformación organizacional, donde a través de vernos bien y sentirnos bien, promovemos la alimentación saludable, el deporte, la sostenibilidad, la movilidad y el bienestar emocional, para impactar de manera positiva a nuestra gente, sus familias y el entorno, a través de los siguientes hitos:

- **Colecciones Rojotú:** lanzamos una colección de ropa que nos permite vernos bien y sentirnos bien. Esta colección es entregada anualmente a más de **18 mil personas**. Las colecciones son diseñadas por grandes exponentes de la moda colombiana, quienes son acompañados por una red de emprendedores. Todas las prendas son confeccionadas con procesos eco amigables que permiten ahorrar el 90% del agua en la producción y estampación digital generando menos impacto en el ambiente, convirtiéndonos en la primera entidad financiera en Colombia en entrar al mundo de la moda.
- **Donaciones:** gracias a nuestra cultura sostenible, reutilizamos las prendas en desuso de nuestra colección Rojotú, para la elaboración de las cajas para la entrega de las nuevas colecciones, logrando un doble uso en el hogar. Así beneficiamos a más 20 fundaciones del “**Programa Aflora**” de la Fundación Bolívar Davivienda en Colombia y Centroamérica, recaudando en lo corrido del programa más de **30 toneladas**.
- **Centros de Moda:** diseñamos 34 espacios de moda para entregar las colecciones a nuestra gente, brindando experiencias de belleza, alimentación saludable, asesorías de imagen y espacios de *bienestar emocional*, llegando a 10.000 personas en Colombia y Centroamérica.
- **Desafío Rojotú:** el deporte transforma nuestras vidas y nos reta a ser mejores cada día, por eso, creamos una **competencia amigable** que nos permite vivir una experiencia deportiva que se desarrolla en Colombia y Filiales Internacionales. En su tercera versión sumó a más de **3.500 personas** compitiendo en las disciplinas de ciclismo de ruta, ciclomontañismo y atletismo, llevando el deporte a otro nivel.
- **Davivienda en Bici:** hace 6 años creamos un ecosistema que denominamos “**Davivienda en Bici**”. Este es un programa de movilidad sostenible que cuenta con **250 bicicletas eléctricas** de última tecnología y está disponible sin costo para nuestra gente.

Actualmente **llevamos más de 167.000 viajes** y más de 1 millón de kilómetros equivalentes a 85 vueltas por el mundo **contando con más de 1.500 personas registradas en el programa**, aportando de esta manera al cuidado del medio ambiente y ahorrando tiempo en trayecto y dinero así como aportando al bienestar físico y emocional de nuestra gente.

Como parte del resultado ambiental, hemos **dejado de emitir 270 Toneladas de**

**CO2**, que equivale a **12.000 árboles salvados**, aportando a mejorar la calidad del aire y a reducir la congestión vehicular con una energía limpia, sumándose a las políticas públicas de movilidad y bienestar a nivel nacional.

En “**Davivienda en Bici**” contamos con 10 ecosistemas en toda Colombia, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Montería, Pasto, Barranquilla, Ibagué y Bucaramanga, en donde habilitamos espacios con duchas y lockers que dan facilidad de uso a nuestra gente.

- **Siembras con sentido:** en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda creamos el programa que denominamos “**Siembra con Sentido**”, a través del cual hemos sembrado más de **1.200 árboles**, resaltando cada año nuestro compromiso con el medio ambiente mediante la participación de nuestra gente y sus familias. **En 2023 impactamos a 1.916 personas y familiares** en Colombia y Filiales Internacionales.
- **Alianzas con gimnasios:** comprometidos con la salud física de nuestra gente, contamos con aliados deportivos que nos dan un beneficio para la afiliación de nuestra gente en gimnasios. Actualmente tenemos más de **3.838 afiliaciones a nuestros gimnasios aliados**, subsidiando el 40% en la adquisición de los diferentes planes como beneficio para nuestros colaboradores en Colombia y Filiales Internacionales.
- **Alimentación saludable:** sabemos que para vernos bien hay que sentirnos bien, por eso contamos con más de **50 máquinas de snacks saludables** distribuidas por toda Colombia, entregando a nuestra gente productos saludables totalmente gratis.

#### **Inversión en programa de beneficio de vivienda:**

Además de promover un estilo de vida saludable, en Davivienda acompañamos a nuestra gente brindando beneficios, como por ejemplo, el **Programa de Vivienda** permitiendo que puedan cumplir el sueño de tener casa propia.

	<b>EMPLEADOS</b>	<b>MONTO</b>
Beneficios en tasa para compra de vivienda	38	8.175
Auxilio de escrituración	421	830

*\*Cifras consolidadas Colombia y Filiales internacionales 2023*

*\*Cifras en millones de pesos*

#### **6.1.4.8. Experiencias de BIEN-ESTAR.**

Facilitamos BIEN-ESTAR a la medida entendiendo los gustos y perfiles de nuestros colaboradores, y generando experiencias innovadoras que enriquezcan su vida y la de sus familias.

- **Ferias de “Davivienda para ti” presenciales:** a través de estos espacios promocionamos y posicionamos todos los beneficios que Davivienda entrega a nuestra gente, realizando en 2023 **19 ferias en Bogotá, Cúcuta, Santamarta,**



**Neiva, Ibagué y Pasto.** Permittiéndonos la participación de **5.336 personas** quienes realizaron más de **13.500 consultas** en compañía de nuestras áreas expertas y aliados.

- **Fiesta de fin de año:** realizamos la fiesta de fin de año en todas nuestras Sucursales en Colombia y países de Filiales Internacionales contando con la **participación de más de 11.550 personas.**
- **Fiesta Infantil:** realizamos la fiesta infantil en todas nuestras Sucursales en Colombia para los hijos de nuestra gente, generando un espacio de diversión y entretenimiento donde participan más de **8.479 niños** con sus familias.
- **Celebración de Quinquenios:** celebramos el compromiso y la trayectoria para más de **2.072** personas. Esta experiencia se vivió en cada una de las Sucursales en Colombia y en los países de nuestras Filiales Internacionales.
- **Reconocimiento Día de la Mujer:** vivimos una celebración única en Colombia y en los países de nuestras Filiales Internacionales reconociendo la labor de más de **12.816 mujeres trabajadoras**, a través de diferentes experiencias que resaltan el valor de la mujer.
- **Torneos Deportivos y escuelas deportivas:** el deporte es parte fundamental para el mantenimiento y desarrollo integral de las personas, por esto promovemos **competencias sanas** incentivando actividades como torneos de Bolos, Fútbol Femenino y Masculino, Karts, entre otras disciplinas, contando con la participación de **3.600 personas** en Colombia y en los países de nuestras Filiales Internacionales.
- **Grupos de teatro, danza moderna y danza folclórica:** contamos con un **grupo de Danza y Teatro** conformado por nuestra gente quienes demuestran en cada interpretación la esencia de lo que llevamos dentro a través de su talento, compartiendo la alegría de nuestra organización por medio del arte, la diversidad y la cultura. Durante 2023 realizamos 5 presentaciones nacionales con más de **2.000 mil asistentes** entre nuestra gente y sus familias.
- **Family Day:** en Bogotá generamos experiencia de diversión, entretenimiento e integración para todas las personas, sus familias y mascotas, contando con la participación de más de **4.350 asistentes** y conmemorando el día de la familia.
- **DaVida Club:** creamos un “**Club de pensionados**” que acompaña los diferentes momentos de vida de nuestros antiguos compañeros, donde les brindamos un portafolio de beneficios y experiencias de bienestar que contribuyen a su calidad de vida con actividades como el día del pensionado, talleres para desarrollar habilidades como tejer, realizar caminatas, recorridos culturales, entre otros, impactando a los más de **629 asociados** en Colombia.
- **Bienestar Financiero:** habilitamos soluciones que contribuyen a la tranquilidad financiera de nuestra gente durante sus diferentes momentos de vida, brindando herramientas que permitan estabilizar su economía. Para 2023 **asesoramos a 3.600 personas** que solicitaron este acompañamiento. Actualmente tenemos **3.300 personas** que tienen activo el beneficio de tasa preferencial para crédito de vivienda.

### 6.1.5. Programas de formación

***¡Aquí es el lugar para crecer y soñar!***

Gracias a nuestro talento interno apalancamos la estrategia del negocio y los resultados que queremos conseguir con innovación, conocimiento y liderazgo. Nuestras estrategias le apuestan al desarrollo de nuestra gente, potencializando sus capacidades y competencias a través de beneficios que apoyan la educación superior e iniciativas como nuestra universidad corporativa “Uxplora” y programas personalizados que facilitan la transformación de habilidades, asegurando experiencias que promueven el crecimiento personal y profesional en un ambiente cercano, propositivo y motivador.

**Inversión en subsidios para estudios de pregrado:**

	<b>EMPLEADOS BENEFICIARIOS</b>	<b>MONTO</b>
Préstamo primer semestre	33	81
Auxilio educativo	883	2.704

*\*Cifras consolidadas Colombia y Filiales internacionales 2023*

*\*Cifras en millones de pesos*

#### **6.1.5.1. Planes de aprendizaje personalizado por rol:**

Habilitamos e impulsamos la estrategia organizacional mediante el desarrollo de conocimientos y habilidades en las personas a través de planes de estudio personalizados por rol.

Para lograrlo, contamos con expertos que, basados en **técnicas de aprendizaje, conectan soluciones de formación con los retos del negocio**, diseñando planes de aprendizaje transversales, segmentados y específicos, desplegados por medio de nuestra universidad corporativa “UXplora”, mediante la estructura de facultades, programas core y tienda virtual.

De esta manera, hemos logrado el **desarrollo de conocimientos requeridos tanto por la organización y sus prioridades estratégicas, como por los entes regulatorios**. También hemos fortalecido los conocimientos y habilidades de nuestra gente, mediante la formación SAC-Sistema de Atención al Consumidor Financiero, publicada año tras año a las más de 12 mil personas de nuestra organización en Colombia y sus filiales a nivel nacional, garantizando que nuestra gente **identifique los principios orientadores que rigen a este sistema**, para que puedan incorporar buenas prácticas en las relaciones con nuestros clientes cuidando nuestra cultura de servicio.

**Cifras de Impacto y cobertura en el programa:**

- Diseñamos y desplegamos más de 500 programas de formación.
- Logramos una cobertura de 18.754 personas en Colombia, filiales nacionales e Internacionales

### **6.1.5.2. Universidad Corporativa, “UXplora”**

Apalancamos nuestro modelo de formación en Davivienda y filiales nacionales e internacionales a través de un ecosistema de aprendizaje digital, sostenible e innovador, que permite **generar valor en el desarrollo de las habilidades y conocimientos de las personas.**

La “**UXplora**” cuenta con una interfaz amigable e intuitiva que promueve la autogestión para que cada persona de nuestra organización tenga una formación integral desde su rol técnico y su plan de carrera, todo ello a través de cursos que promueven el desarrollo en liderazgo, habilidades blandas, programas de mentoría, swaps, entre otros.

Nuestros colaboradores tienen acceso a una **oferta robusta de cursos y programas de formación de alta calidad inhouse y externa con aliados MOOC (Massive Online Open Courses), organizados a través de facultades** a las que pueden acceder de forma libre. Para lograr esto, la “**UXplora**” **ofrece un modelo de reconocimiento que recompensa a las personas por su buen desempeño académico en los planes de estudio obligatorios,** mediante la redención de créditos, que pueden ser utilizados en la adquisición de contenidos de alta calidad educativa.

#### **Cifras de UExplora:**

- **En 2023 hicimos una inversión en aprendizaje de COP 11.970 millones de pesos** en Colombia y **1M dólares** en Filiales Internacionales.
- Movilizamos más de 8.000 contenidos de formación.
- Alcanzamos un 94% de cumplimiento de los planes de estudio del 100% de nuestra gente.
- Dedicamos un tiempo promedio de 15 horas hombre al año para un total de 279.000 horas enfocadas en formación.

#### **Cifras de nuestra tienda virtual:**

- 7.882 contenidos libres para autogestionar el conocimiento y habilidades.
- 58 capacidades del marco de habilidades en Davivienda cubiertas.
- 13 mil inscripciones en cursos de la tienda virtual y oferta especializada dirigida.

Desde nuestro propósito de la autogestión del aprendizaje, pilar fundamental de “**UXplora**”, **nuestra tienda virtual y de oferta libre de contenidos, activó cursos nuevos enfocados en 58 destrezas del marco de las habilidades en Davivienda,** priorizando el desarrollo de conocimientos para apoyar un desempeño efectivo en un entorno digital y contribuyendo de esta manera al logro de la estrategia organizacional.

Adicionalmente, y con el fin de promover el desarrollo estructurado y especializado nuestra universidad corporativa, la “**Uxplora**” ofrece facultades alineadas con las necesidades del negocio que fortalecen las competencias de nuestro talento y apalancan los objetivos organizacionales. Estas son:

- **Facultad Comercial:**

Es una iniciativa conjunta entre la Vicepresidencia Ejecutiva Comercial y la Dirección de Aprendizaje para **desarrollar el conocimiento técnico requerido para cada rol, banca y línea** de nuestra red comercial.

- Cobertura del 100% de las personas con rol comercial.
- 104.574 horas totales de formación para las personas comerciales (horas plan de estudios obligatorio + horas autoformación).
- Promedio 19 horas/año por persona

- **Facultad Uxplora y Facultad de Innovación:**

Preparamos a nuestros equipos para los **retos del futuro con capacidades específicas por rol** (Facultad UXplora) y **apalancamos la transformación, ideación de procesos, productos y servicios en Davivienda** a través del desarrollo de habilidades de innovación (Facultad de Innovación).

En 2023 nuestra Facultad de Innovación ofreció programas especializados en:

- Solución de problemas y transformación de procesos.
- Diseño de nuevos productos y servicios.
- Desarrollo de productos e iniciativas de transformación organizacional a través del Programa “**Disruptive**”.
- Metodologías de innovación con certificación de **Credly by Pearson** a través del programa **Skills i**.

**Alcanzamos:**

- Oferta de 40 programas abiertos en habilidades blandas (Facultad UXplora)
- 7.000 personas participaron en Skills i en Credly by Pearson (Facultad de Innovación)

**UXplora FexT:**

Por tercer año consecutivo hicimos nuestro evento virtual de amplio alcance que brinda una oferta de conocimiento, experiencias y exposiciones de diferentes speakers reconocidos a nivel internacional en un ambiente 100% digital, conectando las temáticas con la estrategia y el negocio de nuestra organización, logrando tener la **cobertura en Colombia y nuestras filiales nacionales e internacionales** durante una semana continua.

- Conectamos simultáneamente a 5 países, 5 compañías de Davivienda y más de 18.000 empleados alrededor de la temática de Servicio al Cliente, NPS y Experiencia alineados a la estrategia del banco.
- Alcanzamos 100.000 reproducciones, 20.000 reacciones y comentarios en nuestra comunidad de UXplora en Workplace.

**6.1.5.3. Programa de transformación de talento - Upskilling y Reskilling:**

Especializamos y potencializamos (Upskilling), así como transformamos (Reskilling) las habilidades técnicas y blandas de nuestro talento con enfoque analítico y digital a través de nuestro “**Programa Impulsa**”. Con este programa hemos podido transformar la carrera de 892 personas, siendo una iniciativa de formación y desarrollo totalmente digital, vanguardista y disruptiva desde el ámbito académico y gestión del talento, que moviliza las habilidades laborales del presente y del futuro.

Con este programa **hemos transformado la carrera de 850 personas** que han potenciado sus capacidades y que hoy tienen oportunidades laborales que anteriormente no tenían. Es una iniciativa innovadora, alineada con el compromiso que tenemos con nuestra gente y que ha sido documentada por **el Harvard Business School que hoy utiliza este material para sus clases de MBA.**

### 6.1.7. Programas de desarrollo

#### *¡Desarrollamos al mejor talento fortaleciendo las destrezas organizacionales!*

Reconocemos y valoramos la contribución a nuestra sociedad forjando y desarrollando el mejor talento, fortaleciendo las destrezas organizacionales y potencializando las capacidades técnicas y de liderazgo que acompañan su evolución aportando a la transformación digital, analítica y a la innovación de la organización a través del diagnóstico, identificación, inyección y maximización del talento.

En 2023, continuamos consolidando nuestra propuesta mediante más de **600 horas en programas de desarrollo** que contemplan **mentorías, talleres, acompañamientos y experiencias**, fortaleciendo y desarrollando competencias y habilidades de nuestros colaboradores en Colombia y Filiales Internacionales. Entre ellos encontramos:

#### **6.1.7.1. Evaluación de Desempeño:**

Desde el enfoque Multidimensional del desempeño, en **Davivienda** movilizamos **las valoraciones para el desarrollo en toda la organización**, evaluando 3 componentes: aporte al negocio, destrezas organizacionales y objetivos de desarrollo.

Ello permitió que más del **90% de nuestra gente definiera sus objetivos**, conociendo de forma clara y medible lo que se esperaba de su rol,

#### **6.1.7.2. Inyección de Talento**

En 2023 continuamos la implementación de distintos programas de inyección de talento que proveen y desarrollan el talento requerido según la estrategia del negocio, para apoyar la sostenibilidad y la rotación natural de la organización, asegurando la disponibilidad del talento para asumir los retos de hoy y anticipar los del futuro.

Contamos con un **modelo integrado de practicantes para Colombia, filiales nacionales e internacionales**, acompañando a más de 200 aprendices universitarios y talento joven con una ruta guiada, que contempla la definición de retos organizacionales, donde sus aportes son fundamentales para contar con procesos más innovadores.

Aportamos en el desarrollo de destrezas enfocadas en: agilidad de aprendizaje, comunicación, trabajo colaborativo y pensamiento analítico, así como, generamos

espacios de reflexión y acompañamiento para identificar su propósito y mejorar su marca personal a través de los siguientes programas:

- **Talento 4.0: en 2023** continuamos movilizando a nuestro semillero de perfiles analíticos y digitales de nivel intermedio, cubriendo vacantes del negocio con talento preparado para aportar a proyectos de alto impacto y acompañar la transformación y evolución de nuestra organización, logrando una movilidad al negocio del **92% de nuestros trainees con una retención del 88% del semillero activo.**
- **Impulsa:** seguimos fortaleciendo las destrezas y el perfil del grupo de personas que reorientaron sus carreras hacia especialidades de alta demanda en la organización. Nuestro “Talento Impulsa” participó en diferentes sesiones de Mentoring grupal, adquiriendo herramientas para fortalecer sus capacidades de influencia y storytelling, pensamiento lógico y toma de decisiones fundamentada con datos. Así mismo, durante 2023 logramos una **movilidad al negocio del 90% de los participantes en el programa**, a nuevas posiciones donde seguirán aportando a la sostenibilidad organizacional con perfiles más integrales y preparados para el futuro.
- **Techcamp: Aquí la tecnología impulsa los sueños de nuestra gente**

En 2023 abrimos la puerta a dos grupos de semilleros “**Digital Techcamp**”, un programa donde las capacidades del talento joven y digital florecen. Con esta iniciativa movilizamos retos de negocio a través de la autoformación, cierre de brechas técnicas y mentoría de talentos con potencial que están iniciando su carrera en el mundo del desarrollo.

Logramos vincular a 29 jóvenes talento que contaban, con conocimientos básicos en desarrollo y sin experiencia, que hoy participan en el proyecto organizacional de la internalización de fábricas de desarrollo. Desde la inyección de talento, el hacer sinergia con el Grupo Bolívar nos permite identificar las futuras necesidades del talento, mediante una planeación de la fuerza laboral a mediano y largo plazo. Sin duda esta es una oportunidad para acompañar la visión estratégica, los cambios del negocio y las nuevas iniciativas.

### 6.1.7.3. Encuesta de Compromiso - Conectados 2023

En Davivienda medimos desde hace 5 años el compromiso de nuestra gente, donde **buscamos tener un diagnóstico de la conexión emocional de las personas con la empresa**, apalancando la productividad y resultados organizacionales. Desde el programa de Conectados evaluamos el compromiso a través del acompañamiento y metodología de “Gallup (Q12)”, que nos permite generar estrategias para seguir construyendo juntos el mejor lugar para crecer y soñar.

El compromiso hace parte de nuestra cultura organizacional, por esto continúa teniendo una tendencia positiva y **la adhesión de nuestra gente por participar en nuestra medición es realmente un diferenciador del negocio.** El promedio de participación de las compañías con más de 100 personas, en la base global de

Gallup, es de 81%; este año, en **Davivienda** participaron más de **16.500 personas, siendo representativo en un 96% de participación.**

Actualmente contamos con un **68% de nuestra población que está comprometida**, un 28% que está en un intermedio identificado como no comprometido, y un 4% que se identifica activamente no comprometido, teniendo un ratio de coeficiente del compromiso 17:1, **lo que significa que de cada 17 personas comprometidas, hay 1 persona que no lo está**; Gallup, afirma que el ratio promedio en las compañías con un alto compromiso está alrededor de 13:1.

Durante el último año tuvimos un cambio de 0,06 desde la última medición en 2022, obteniendo un promedio general para **Davivienda de 4,37** sobre una calificación máxima de 5, ubicándonos en el percentil 71, sobre la base global de Gallup, esto quiere decir que el compromiso hace parte de la estrategia central de nuestra gente.

Actualmente contamos con más del 50% de los equipos que se ubican en un nivel de compromiso superior, esto ha sido resultado de los planes de acción que hemos implementado, escuchando las necesidades de las personas y gran parte de la estrategia en la organización es dar a conocer con mayor claridad la función de esta medición organizacional.

Esto permitió que por segundo año consecutivo **fuéramos reconocidos** entre 2.500 empresas en la base mundial que tiene actualmente Gallup, siendo la única empresa en Latinoamérica por recibir este galardón del **“Lugar excepcional para trabajar”**.

#### **6.1.7.4. Una aventura para Cre-Ser**

Potencializando nuestras iniciativas a través del trabajo en equipo, desde la Dirección de Selección de Personal y la Dirección de Gestión del Talento implementamos el programa **“Una aventura para Cre-Ser”**, orientado a desarrollar y movilizar el potencial de nuestros colaboradores, a través del fortalecimiento de sus habilidades blandas y de su marca personal, transformando los perfiles y haciéndonos más atractivos para los procesos de selección.

Es por ello que en 2023, evaluamos a 799 personas mediante juegos dinámicos, que nos permitieron medir las habilidades de agilidad de aprendizaje, pensamiento estratégico, capacidad de influencia, adaptación al cambio e interés de crecimiento de nuestro gente, generando un feedback que les proporciona oportunidades de mejora de cara a su aprendizaje y crecimiento.

#### **6.1.8. Centro de liderazgo**

***¡Cultivamos el liderazgo y damos prioridad a la vivencia y cuidado de nuestros Principios y Valores!***

##### **6.1.8.1. Modelo de Liderazgo:**

Nuestro propósito es cultivar el potencial de nuestra gente a través del Centro de Liderazgo del Grupo Bolívar. Diseñamos e implementamos estrategias y programas de desarrollo que **fortalezcan el rol del líder, impulsando las destrezas y comportamientos esperados de nuestro Modelo de Liderazgo.**

Durante 2023 evolucionamos nuestro Modelo de Liderazgo para volverlo más sencillo, dinámico y relevante en un entorno cambiante, pasando de 75 comportamientos esperados a un único comportamiento por cada una de las 9 destrezas que lo componen. Y pasamos de 4 niveles de contribución a 2: Líder de equipos y Contribuidor Individual. Como estrategia de despliegue y comunicación del nuevo Modelo de Liderazgo, nuestra gente durante un mes estuvo conectada a través de un podcast<sup>40</sup> y “snacks *contents*” con nuestros líderes, quienes exploraron el modelo, las destrezas y los comportamientos esperados que nos caracterizan en el Grupo Bolívar.



### 6.1.8.2. Programas de Desarrollo de Liderazgo

Actualmente disponemos de diferentes programas los cuales están enfocados en fortalecer las destrezas de liderazgo, a partir de procesos de transformación que se apalancan con conocimiento y herramientas prácticas que llevan a los líderes a la acción desde el primer momento del proceso. Durante 2023 contamos con la participación de un total de **635 líderes** de Davivienda en nuestros diferentes programas, obteniendo un **NPS del 84,9%**.

Estos programas proporcionan a nuestros líderes habilidades y herramientas tales como: la adaptabilidad a nuevos roles en la organización, el desarrollo de destrezas específicas que potencien su gestión, el empoderamiento e inspiración en sus equipos, así como la capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales, convirtiéndolos en referentes para sus colaboradores como para otros líderes.

- **ADN Grupo Bolívar:** Diseñado para proporcionar a nuestros líderes herramientas prácticas que les permitan adaptarse de manera efectiva a sus nuevos roles en la organización, asegurando una alineación con nuestra cultura corporativa.
  - Impactamos a 246 líderes en 2023.

<sup>40</sup> [Descargar Imagen Snacks](#)



- Logramos una satisfacción de 4.9 sobre 5. Además, utilizamos una métrica llamada "Net Promoter Score" que nos indica cuánto recomendarían el programa, obteniendo un puntaje de 95.83% del 100%.
- **Cultivando mi liderazgo:**  
Desarrolla el potencial de nuestros líderes a través de la apropiación de las destrezas específicas del rol "**Cultivar el Talento**" en nuestro modelo de liderazgo.
    - Impactamos a 167 líderes en 2023.
    - Satisfacción evaluada en 4.8 sobre 5 y en la evaluación del NPS, donde medimos la probabilidad de recomendación del programa, tuvimos un puntaje del 95.36% sobre 100.
  - **Influencia y empoderamiento:**  
Desarrolla el potencial de nuestros equipos desde el empoderamiento y la inspiración para ir más allá.
    - Impactamos a 186 líderes en 2023
    - Satisfacción evaluada en 4.8 sobre 5 y en la evaluación del NPS, donde medimos la probabilidad de recomendación del programa, se obtuvo un puntaje del 89.68% sobre 100.
  - **Liderazgo ágil y flexible**  
Se enfoca en potencializar nuestra destreza de agilidad para que nuestros líderes sean flexibles, se anticipen, conecten y eliminen los obstáculos para cumplir con la oferta de valor.
    - Impactamos a 36 líderes.
  - **Programas de Acompañamiento a líderes:**  
Acompañamos a nuestros líderes para potencializar el desarrollo de habilidades que impacten su capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales a través de los siguientes programas:
    - Líderes Inspiradores**  
Es un programa cuyo propósito es acompañar y conectar de nuevo a los participantes con la esencia del liderazgo en el Grupo Bolívar, a cuestionar lo que creen saber de su equipo y sobre todo a encontrar de nuevo su inspiración como líder.
      - Participación de **137 líderes**.
      - El programa ha logrado un impacto significativo, reflejado en una satisfacción de **4.8 de 5** y un NPS de **94.62**. Además, un aumento en el índice de conectados de +0.37 con respecto a 2022.
    - Potencializadores del liderazgo (Mentorías Cruzadas)**  
Contamos con un programa de acompañamiento en procesos de coaching y mentorías para nuestros líderes de alto potencial con el propósito de seguir

fortaleciendo el desarrollo de sus habilidades de liderazgo y su capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales, así como para inspirar y ser referente de otros líderes.

- Participación de **6 mentores y 5 mentores** en procesos de mentorías cruzada de Grupo Bolívar, donde tuvimos participación tanto de Colombia como filiales internacionales.
- Logramos **un acompañamiento a cero costo** facilitando un valioso intercambio de experiencias a través de procesos de mentoría entre los líderes.

### 6.1.8.3. Actividades de fortalecimiento de la Cultura

Nuestra misión como Centro de Liderazgo consiste también en movilizar la esencia de nuestra cultura en las personas de la organización, resaltando la importancia que tiene el cuidado de nuestros Principios y Valores, por eso, **cada año invitamos a la organización a certificarse en el curso de “Vivimos y Cuidamos los Cinco”**, que tiene como propósito fortalecer el buen criterio de nuestra gente al enfrentarnos a situaciones donde nuestro Código de Ética y nuestros Principios y Valores se están viendo afectados.

- Logramos una cobertura de **16.867 personas** entre Davivienda Colombia y nuestras Filiales Internacionales, alcanzando todos los niveles de la organización.
- **99%** de cumplimiento en la certificación y un NPS del **92,9%**, evidenciando un compromiso notable en la adhesión de nuestros Principios y Valores.

## 6.2.SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

***¡Promover una vida saludable es un compromiso que Davivienda tiene con su gente!***

Diseñamos e implementamos programas que fomentan la salud a través de enfoques preventivos que promueven la disminución del ausentismo y de enfermedades laborales, con el propósito de cuidar a nuestros colaboradores y contar con personas saludables, motivadas y felices, en un ambiente propicio y seguro para su desarrollo y logro de objetivos.

### 6.2.1. Medicina preventiva y del trabajo

El cuidado de la salud es nuestra prioridad, por lo cual desarrollamos estrategias de monitoreo, análisis e intervenciones focalizadas, con enfoques interdisciplinarios y de impacto positivo.

En 2023, y frente al monitoreo de las condiciones de salud, realizamos:

- Exámenes médicos ocupacionales con personal idóneo **cubriendo alrededor de 5.600 personas** en modalidad de telemedicina y presencial.
- Jornadas de vacunación contra Influenza con **6.134 vacunas suministradas para colaboradores y pensionados**.

- Estrategias que impactaron positivamente a más de **14.000 personas en Colombia y nuestras filiales internacionales**, generando estrategias enfocadas en medicina preventiva y del trabajo, programas de vigilancia epidemiológica y seguridad industrial e higiene, que nos permitieron realizar inspecciones ergonómicas y locativas del lugar de trabajo, seguimientos ocupacionales, mediciones ambientales, formaciones para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad laboral y experiencias a través de diferentes enfoques interdisciplinarios.
- Una segmentación en riesgos prioritarios, a través del programa de Salud Organizacional 4.0 basado en la analítica de datos, con la que se generaron planes de acción para el 100% de la organización, permitiéndonos responder a las necesidades específicas de los colaboradores, gestionando los riesgos y generando estrategias de prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Una ampliación de nuestro compromiso en salud no solo a nuestra gente sino también a su familia, brindando acceso a servicios de salud preferenciales a través de la póliza, diseñada exclusivamente para ellos, garantizando una atención de calidad en cualquier momento y lugar cubriendo a **más de 19.000 personas en Colombia**.
- Estrategias de promoción y prevención en salud **cubrieron al 100% de nuestra población**.

### 6.3.2.Higiene y Seguridad Industrial

Trabajar en la identificación, monitoreo y control de los peligros a los que podríamos estar expuestos nos permite el reporte oportuno de condiciones inseguras en los lugares de trabajo y la recepción de solicitudes y sugerencias.

Todo ello es posible a través de instrumentos e inspecciones locativas y de lugares de trabajo presenciales y virtuales, asegurando que estos espacios sean saludables, seguros y armónicos.

En 2023, actualizamos:

- Las matrices de peligros del **100% de nuestros centros de trabajo y espacios de trabajo en casa**, logrando generar controles específicos y planes de acción, en el ambiente laboral, contribuyendo al mejoramiento continuo del SGSST.
- Los planes de acción, en prevención de accidentes y enfermedades se creó la campaña “en mis manos” **en el que se brindó al 100% de la población**, contenido audiovisual educativo y práctico con el objetivo de fortalecer la cultura de autocuidado y cumplimiento de las metas de los indicadores del sistema de gestión.
- Los planes de emergencia de los **531 centros de trabajo** por medio de metodologías de análisis de vulnerabilidad ante estas amenazas.

- Los planes de acción para responder oportuna y eficientemente ante situaciones emergencia y/o contingencia, creando estrategias de intervención y brindando herramientas que permitan una adecuada respuesta ante las situaciones de riesgo tanto para la persona como para sus familias.

Nuestros **planes en higiene y seguridad** llegaron al **100% de nuestra población**, fortaleciendo nuestra cultura de autogestión y autocuidado.

### 6.2.3. Experiencias de aprendizaje y formación

En 2023 continuamos generando experiencias de formación en torno a las diferentes modalidades de trabajo, enfocándonos en temas como salud mental, seguridad vial, atención de emergencias y prevención a lesiones osteomusculares, lactancia materna e inducción y reinducción al sistema de gestión de seguridad y salud. Así obtuvimos como principales resultados:

- Nuestra cobertura en el programa de capacitación aumentó en un 9%, superando la meta proyectada para 2023 que era un aumento del 5% frente al año 2022.
- Contamos con la participación de las personas por medio de nuestros 21 COP ASST (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo) conformados a nivel nacional, quienes proponen, vigilan y adoptan medidas que procuran mantener la salud física y mental de nuestra gente, estos COP ASST fueron capacitados en temas relacionados con la implementación del SGSST lo cual les permite participar en la socialización de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y estrategias que fomentan las actividades de promoción y prevención en salud.
- Diseñamos un espacio experiencial de reentrenamiento, dirigido a toda nuestra organización, en donde reforzamos los conocimientos frente al SGSST, nuestros deberes y responsabilidades y nos comprometemos con el cumplimiento de medidas del sistema, incentivando la cultura de autocuidado.
- Llegamos a más de **11.000 personas a nivel nacional**.

### 6.2.4. Auditoría externa del sistema

En diciembre de 2023 el Consejo Colombiano de Seguridad realizó una auditoría externa al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de brindar un diagnóstico integral y actualizado que nos permitió identificar las fortalezas y brechas de la gestión con el fin de tomar acciones sobre las oportunidades detectadas.

En esta revisión se obtuvo un **resultado del 98% de cumplimiento**, porcentaje que también fue descrito en la autoevaluación de los Estándares mínimos que se reporta al Ministerio de Trabajo y en las revisiones de la ARL (administradora de riesgos laborales). Estos resultados nos impulsan para seguir trabajando por el bienestar físico, mental y social de nuestra gente y mantener el objetivo de mejora continua.

Indicador	Tasa	Hombres	Mujeres
-----------	------	---------	---------

Tasa de accidentes de trabajo	1,57	0,38	1,19
Número de eventos por accidente de trabajo	188	45	143
Días de ausencia por accidente	858	85	773
Tasa de enfermedad laboral	0,07	0	0,07
Número de eventos de enfermedad laboral	8	0	8
Severidad de la enfermedad laboral	0,018	0,002	0,016
Muertes por accidente laboral o enfermedad laboral	0,00	0	0
Ausentismo causas médicas	2,03	0,56	1,47

Factor de riesgo de Enfermedad Laboral	Total eventos	Hombres	Mujeres
Osteomuscular	7	0	7
Psicosocial	1	0	1
Auditivo / Vocal	0	0	0

Factor de Riesgo Accidentes laborales	Distribución
Locativo	79
Público	71
Deportivo	21
Vial	8
Biomecánico	6
Mecánico	1
Químico	1
Recreativo	1
<b>Suma total</b>	<b>188</b>

### 6.3. COMITÉ DE TALENTO HUMANO

***Aquí contamos con un equipo interdisciplinario que alinea y asegura la realización de nuestro plan estratégico de Talento Humano***

En Davivienda contamos con el Comité Ejecutivo de Talento Humano que se reúne semestralmente para hacer seguimiento al plan y focos estratégicos de Talento Humano aprobados por Presidencia, alineando las estrategias, planes de acción e iniciativas estructurales, orientadas a atraer, retener y desarrollar el mejor talento humano.

Nuestro Comité Ejecutivo de Talento Humano es de tipo “Habilitador” y tiene como propósito apalancar la estrategia de la organización. Se encuentra integrado por:

Cargo	Responsabilidades
Presidencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar los focos y plan estratégico de Talento Humano para el año.</li> <li>2. Revisar avances del plan estratégico así como retos y desafíos.</li> <li>3. Hacer seguimiento a los compromisos definidos en la última sesión.</li> </ol>
Vicepresidente Ejecutivo de Talento Humano	
Vicepresidente Ejecutivo Corporativo	
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo	
Vicepresidente Ejecutivo de Medios	
Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo	
Vicepresidente Ejecutivo Internacional	
Vicepresidente Ejecutivo Comercial	
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	

*\*El líder del Comité podrá convocar otros invitados según tema a algunas sesiones y en algunos espacios específicos.*

Éste cuenta con el apoyo de un Líder y un Coordinador, encargados de velar por la realización de este comité y la ejecución de su dinámica estratégica en términos de agenda, debate, definición de acciones y seguimiento a compromisos.

#### **6.4. Derechos humanos**

En el marco de nuestra Política de Derechos Humanos, y a través del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS, identificamos, evaluamos y gestionamos los potenciales riesgos en nuestros grupos de interés: clientes, comunidad, proveedores y empleados.

De esta forma, respaldamos la gestión de Riesgos de Derechos Humanos mediante procedimientos diferenciados, adaptados para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas de gestión y segmentados por grupos de interés, tanto para los empleados del Banco a través de nuestro modelo de transparencia; como para los clientes y comunidad, en el otorgamiento de crédito y en la valoración de proveedores estratégicos. Esto nos permite el aseguramiento, la integración y la supervisión de forma transversal en la gestión de riesgos como segunda línea de defensa.

La metodología de debida diligencia incorpora aspectos como los contextos asociados, las formas de interacción donde se pueden encontrar potenciales amenazas, y las actividades de control requeridas según la normativa vigente y mejores prácticas. De la misma forma, prioriza grupos de personas que por su condición pueden presentar algún grado de vulnerabilidad, tales como: mujeres, niños, grupos étnicos, trabajadores migrantes y subcontratados, y comunidades locales.

En 2023 continuamos realizando una labor conjunta con diferentes áreas del banco, frente a la protección de nuestra política de derechos humanos, realizando mesas de trabajo que nos permiten implementar actividades de sensibilización, identificar procedimientos y controles existentes que contribuyen al respeto de los derechos humanos, así como

también reconocer posibles mejoras. De esta manera asignamos responsabilidades de manera transversal, con el fin de garantizar que desde nuestros procesos no se generen posibles afectaciones negativas a los Derechos Humanos en los diferentes grupos de interés. Esta gestión contribuye en la mejora continua, permitiéndonos analizar y actualizar las matrices de riesgo por cada grupo de actores.

Como parte de una mirada integral, de cara a **nuestros colaboradores**, al interior de la organización, soportamos la gestión de los Derechos humanos basados en los resultados de nuestro **modelo de transparencia** que ubica en el centro a las personas e incluye también dentro de su gestión los reportes que se relacionen con vulneraciones a los DDHH reconocidos en nuestra política.

Todas las solicitudes de la línea de transparencia fueron recibidas, intervenidas o investigadas por parte de las áreas gestoras y en aquellos casos en que se tenían fundamentos para la denuncia se implementaron **acciones correctivas y de acompañamiento**. Lo anterior, nos permite mantener relaciones de confianza, sanas y armónicas, que promueven el respeto por la dignidad humana y el bienestar colectivo.

Áreas Gestoras	Ene - Dic	% Part
Talento Humano Col - Filiales Internacionales	273	79%
Auditoría Col - Filiales Internacionales	68	20%
Cumplimiento	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente, fomentamos nuestra cultura de apertura y acompañamiento a través de mecanismos que facilitan el conocimiento del Código de Ética, orientando permanentemente a nuestra gente sobre la vivencia de nuestros Principios y Valores, dilemas éticos, conflicto de interés, manejo de regalos y hospitalidades, entre otros.

Así mismo, desarrollamos **60 conversatorios en las 8 regionales en Colombia con impacto a 1.300 personas de la red**, generando espacios de sensibilización y reflexión en torno a la responsabilidad que todos tenemos de velar por el cumplimiento del Código de Ética, las políticas y la declaración de cero tolerancia a comportamientos no éticos.

En relación a nuestra **Cadena de valor**, la gestión de riesgos de Derechos Humanos se ha efectuado a través de una evaluación de riesgo en temas ambientales y sociales aplicada a nuestros proveedores estratégicos, mediante la cual no evidenciamos en 2023 ningún tipo de vulneración de los derechos humanos en las actividades contratadas. Esto contribuye de manera directa a la alineación de prácticas frente a los valores de la organización, minimizando los riesgos existentes y consolidando relaciones sostenibles.

La gestión de riesgos de Derechos Humanos en relación a nuestros **clientes y comunidades**, hace parte de la evaluación de riesgo ambiental y social y se gestiona a través de las solicitudes de crédito, en donde se incluye la revisión de los impactos adversos reales y potenciales de las actividades a financiar, la existencia de medidas de gestión para la prevención o minimización de los riesgos y la atención de los impactos adversos. (Ver sección definición del SARAS, aspectos cubiertos y cifras)

En línea con lo anterior, y en el marco de la debida diligencia, fomentamos en nuestros clientes financiados la identificación y mitigación de riesgos, además del reconocimiento de

las oportunidades frente al fortalecimiento de las políticas existentes, o la implementación de las que aún no han sido priorizadas, tendientes a: evitar la discriminación y la desigualdad, asegurar condiciones de trabajo y ambiente laboral seguras, libertad de asociación, fomentar la existencia de relaciones constructivas entre los empleados, y de políticas orientadas a evitar el trabajo forzado, el trabajo infantil y cualquier forma de esclavitud.

Reafirmando el derecho fundamental que tienen las **comunidades étnicas** de poder decidir sobre los proyectos, obras o actividades que se vayan a realizar dentro de sus territorios, priorizamos su involucramiento en las iniciativas de las que harán parte, protegiendo su integridad cultural, social y económica y garantizando su derecho a la participación.

Es por ello que al cierre de 2023, de los proyectos financiados, continuamos con el monitoreo periódico de cinco (5) proyectos que por sus potenciales riesgos requieren consulta previa en Colombia (derecho fundamental de grupos étnicos).

Como parte de este ejercicio, realizamos capacitaciones a 116 colaboradores de las áreas de crédito y comercial, con foco en la promoción, protección y respeto de los derechos humanos, fomentando una cultura empresarial ética, afianzando nuestro compromiso en temas sociales y fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés. (Ver sección SARAS, cifras)



## Finanzas Sostenibles, el apalancador de nuestra estrategia sostenible

Para Davivienda, las finanzas sostenibles son un medio clave que apalanca el cumplimiento de los compromisos declarados en nuestros temas materiales de: **inclusión, prosperidad y capital natural**. Así y mediante nuestra estrategia sostenible, buscamos movilizar recursos y ser un vehículo que habilita su colocación para aportar a la construcción de una sociedad más equitativa, incluyente y con un impacto positivo sobre el medio ambiente. En este camino, hemos asumido el firme propósito de que al 2030 el 30% de nuestra cartera sea sostenible.

- Desde la **prosperidad** ofrecemos soluciones innovadoras para generar progreso y competitividad en los países en los que operamos con productos y servicios tanto financieros como no financieros. Por ello, creamos e integramos a nuestro portafolio productos y servicios de ahorro, financiamiento, medios de pago, inversión y seguros para contribuir a la consolidación de una economía más sostenible.
- Desde **la inclusión**, desarrollamos productos y servicios para todos con soluciones de financiación, ahorro e inversión, aseguramiento y “pasar plata”, impulsando el desarrollo socioeconómico y acompañando a nuestros clientes en cuatro momentos importantes de su vida: empleo, adquisición de vivienda, creación de negocio y en el momento de su pensión, con un especial foco en mujeres, jóvenes, pensionados y persona natural con negocio (Persona natural con negocio agro y no agro).
- Desde **el capital natural**, financiamos créditos corporativos y empresariales con beneficio ambiental, así como proyectos de construcción y vivienda sostenible, infraestructura sostenible y energética, ofreciendo programas de valor agregado que nos permitan acompañar a nuestros clientes en la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono con resultados que aporten a la naturaleza positiva con nuestras líneas de financiación verde.

Como parte de nuestra estrategia sostenible, en el marco de nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático y de la Gestión Integral de Riesgos, contamos con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, el cual se gestiona desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito y reporta, a los Comités Corporativo de Riesgos, de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, de Riesgo de Crédito y de Inversiones.

Nuestra metodología SARAS está alineada con los estándares y normas de desempeño de la IFC e integra una lista de exclusión ambiental y social basada en referentes de bancas multilaterales; desde su inicio en el año 2011, hemos venido mejorando y extendiendo nuestros procedimientos a distintas áreas de gestión, es así como actualmente nuestro sistema abarca:

- Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito que apliquen provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como en la evaluación de proveedores estratégicos del Banco.
- Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición.
- Gestión de riesgos de derechos humanos.
- Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable.
- Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde.

El proceso SARAS aplicado a la evaluación de créditos, incluye políticas específicas de alcance considerando montos, plazos, actividades sensibles, normatividad local, y cuando las instancias de aprobación de crédito lo requieren, priorizando proyectos o actividades con impactos potenciales para el medio ambiente y/o las comunidades del entorno.

Para el financiamiento de grandes proyectos de infraestructura (project finance), en la evaluación de riesgo ambiental y social contemplamos además elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, teniendo en cuenta la debida diligencia a cargo de un asesor independiente y acompañando el proceso desde la etapa de estructuración del crédito hasta la finalización de la obligación con el Banco por parte del cliente.

Los aspectos evaluados en SARAS corresponden a:

- **Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales**, en donde consideramos aspectos como las Políticas en asuntos ambientales y sociales de los proyectos o actividades, la identificación de riesgos e impactos y programas de gestión para su prevención, mitigación y control, el gobierno y la capacidad organizativa para la aplicación de los programas ambientales y sociales, la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y los procesos de seguimiento y evaluación.
- **Trabajo y condiciones laborales** para reconocer la generación de empleo en línea con la protección de los derechos de los trabajadores, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo en cumplimiento de los Sistemas de Salud y Seguridad en el Trabajo, así como la no discriminación e igualdad de oportunidades, la protección de la fuerza laboral con relación al trabajo infantil y trabajo forzoso.
- **Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación** de conformidad con las normas técnicas y buenas prácticas sectoriales
- **Salud y seguridad de la comunidad** para evitar o minimizar los riesgos e impactos en la salud o en la seguridad de las comunidades en donde se desarrollan los proyectos o actividades
- **Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario** tanto físico como económico que mejoren las condiciones de subsistencia de las personas afectadas.
- **Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos** en donde reconocemos las actividades para la protección y conservación de la biodiversidad, la gestión de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos
- Los procesos de participación y consentimiento previo, libre e informado de las **Comunidades étnicas** (Indígenas, Negras, Afrocolombianas, Raizales, Palenqueras y Rom o gitano.) afectadas por el desarrollo del proyecto o actividad
- Protección del **Patrimonio cultural** de los impactos adversos generados por el desarrollo de actividades del proyecto

Para realizar la evaluación de riesgo ambiental y social se solicita a los clientes información del proyecto o actividad, sobre la cual aplicamos la metodología que nos permite, identificar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos, generar una categorización de

riesgo ambiental y social A, B o C, de mayor a menor potencial impacto ambiental o social respectivamente, evaluar los posibles impactos, cumplimiento legal, investigación en fuentes externas, y las medidas de gestión (prevención, mitigación, compensación), para generar un concepto de riesgo ambiental y social, en el cual se da una viabilidad técnica, y se establecen planes de acción con medidas de seguimiento y monitoreo durante la vigencia del crédito, como también se identifican oportunidades. El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los Comités de Crédito. Contamos con cláusulas ambientales y sociales que se incorporan en la legalización de los créditos.

El SARAS como proceso es administrado y gestionado por funcionarios internos especializados, con conocimiento, formación profesional y experiencia en la gestión de estos riesgos pertenecientes a una misma unidad organizacional; así mismo, se aplica en conjunto con otros procedimientos del ciclo de crédito donde se han establecido funciones y responsabilidades para los funcionarios de las áreas comerciales, de crédito, riesgo de crédito, desembolsos y jurídica, entre otros.

Como elemento del SARAS desarrollamos planes de capacitación, tanto para los funcionarios de perfil técnico ambiental y social que realizan la gestión, como para los funcionarios involucrados en la cadena del proceso de las áreas, comerciales, crédito, desembolsos y jurídica entre otras.

## **Resultados SARAS**

Nuestra meta es aplicar la evaluación al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios establecidos. En Colombia para los proyectos y actividades que financiamos de nuestros clientes de los segmentos Corporativo, Constructor, Empresarial y de operaciones de leasing, realizamos 275 evaluaciones de riesgo ambiental y social correspondientes a COP 9.1 billones, así como 650 monitoreos a créditos vigentes. Las evaluaciones de riesgo ambiental y social a proyectos alcanzaron una cobertura del 64% tomando como base el número total de proyectos tipo project finance y de construcción de vivienda evaluados financieramente; de estos 340 tuvieron cierre financiero, 47 fueron declinados por motivos financieros y uno declinado por asuntos ambientales. Adicionalmente, en Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá evaluamos 57 proyectos por USD 406.4 millones y dimos continuidad a 194 monitoreos.

Con el fin de tener un mayor alcance del SARAS en clientes de los segmentos Corporativo y Empresarial, en el marco de la actividad de Calificación de Cartera y en sinergia con las área de Riesgo de Crédito, aplicamos por segundo año consecutivo una encuesta Ambiental y Social obteniendo respuesta de 1.281 empresas, permitiéndonos conocer las iniciativas y buenas prácticas en asuntos ambientales y sociales de nuestros clientes. Esta misma encuesta fue aplicada por primera vez en el segmento Constructor, donde contamos con la participación de 100 empresas para un total de 1.381 con respuesta, de las cuales destacamos los siguientes resultados:

- 43% (598) de las empresas pertenecen o siguen algún referente o estándar relacionado con la gestión de temas ambientales, sociales o de sostenibilidad; como DJSI, TCFD, CDP, GRI, ISO 14001, Rainforest, o programas como Acercar y Pread.
- 77% (1.063) de las empresas identifican los impactos ambientales y sociales generados por su actividad e implementan medidas de gestión para control y mitigación.
- 64% (886) de las empresas han implementado actividades asociadas al uso eficiente y aprovechamiento de recursos naturales, en términos de eficiencia energética,

economía circular, reuso de agua, separación y entrega a gestores autorizados de residuos sólidos, entre otras.

- 14% (192) de las empresas realizan medición y reporte de la huella de carbono; 133 de ellas indicaron el total de sus emisiones en toneladas de CO<sub>2</sub>eq, insumo que usamos para el cálculo de emisiones financiadas.

Para 2024 se tiene esperado fortalecer este proceso mediante la optimización de la herramienta aplicada, así como de la sensibilización a nuestros clientes con el fin de mejorar la calidad de la información recibida.

De otro lado, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes de los sectores carbono intensivos, y en este sentido, seguimos fortaleciendo la metodología para evaluar y establecer el Grado de Madurez en Cambio Climático en donde se consideran aspectos como medición de la huella de carbono, estrategia de reducción de gases efecto invernadero, identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, metas de carbono neutralidad o Net Zero y participación de iniciativas gremiales. Con base en estos resultados, categorizamos a nuestros clientes carbono intensivos desde el nivel Incipiente hasta el nivel avanzado en la gestión de riesgos derivados del cambio climático. Esta información se amplía en el Informe TCFD 2023

Estos resultados fueron parte de los contenidos de capacitación y sensibilización a las áreas comerciales, de crédito y riesgo, con el propósito de aumentar las capacidades en la identificación de riesgos y oportunidades en asuntos ambientales, sociales y de cambio climático a partir de la información de nuestros clientes.

Adicionalmente, con el propósito de establecer la sinergia con los procedimientos de riesgo de crédito, hemos avanzado en priorizar e incorporar criterios ambientales y sociales en las variables del modelo de proyectos de infraestructura durante su etapa de construcción, junto con su integración en la cuantificación de pérdidas esperadas durante la evaluación de otorgamiento de crédito en dichos proyectos. Esta actividad nos ha permitido iniciar el diálogo para ampliar y fortalecer los criterios que nos lleven a una mayor integración.

Como parte de los avances del SARAS realizamos una sinergia con las áreas de crédito, para colaborar e informar periódicamente, a los tomadores de decisiones de crédito, sobre factores ambientales y sociales relevantes que se deben considerar a nivel de los sectores productivos y sobre las tendencias que favorecen oportunidades de negocio.

En el año 2023, producto del desarrollo del plan de capacitación sobre la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluidos el cambio climático y los derechos humanos, y mediante sesiones al interior de la organización como también a través de alianzas y cursos externos, obtuvimos los siguientes resultados:

### **Capacitación Riesgo Ambiental y Social**

Tema	Externa		Interna	
	Número de Funcionarios	Horas de Capacitación	Número de Funcionarios	Horas de Capacitación
Cambio climático	8	25	35	53
Derechos Humanos	3	69	113	152
Financiamiento Verde	4	38	22	33
Políticas SARAS	6	15	291	425
Taxonomía Verde	50	50	0	0
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>197</b>	<b>461</b>	<b>662</b>

### Tabla SARAS consolidada

#### Evaluaciones por país y categoría de riesgo ambiental y social

(COP miles de millones para Colombia; USD millones para CAM)

Categoría	Colombia		Costa Rica		El Salvador		Honduras		Panamá	
	Cantidad	Monto (MM COP)	Cantidad	Monto (M USD)	Cantidad	Monto (M USD)	Cantidad	Monto (M USD)	Cantidad	Monto (M USD)
A	49	2.170.176	5	129,3	1	3,5	0	0	1	8
B	223	6.825.588	16	126,3	17	71,5	10	28	4	35,8
C	3	60.682	1	2,2	2	1,8	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>9.056.446</b>	<b>22</b>	<b>257,8</b>	<b>20</b>	<b>76,8</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>43,8</b>
Monitoreos	645	-	74	-	69	-	49	-	2	-

### Colombia

#### SARAS Colombia.

#### Distribución por segmentos de clientes de la Banca Empresas

(en COP miles de millones)

Categ	Corporativo		Constructor		Empresarial		Operaciones Leasing		TOTAL	
	Cantid	Monto	Cantid	Monto	Canti	Monto	Canti	Monto	Canti	Monto

oría	ad		ad		dad		dad		dad	
A	6	1.126.295	27	798.914	12	222.604	4	22.363	49	2.170.176
B	5	214.077	199	6.493.584	12	86.474	7	31.453	223	6.825.588
C	0	0	3	60.682	0	0	0	0	3	60.682
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1.340.372</b>	<b>229</b>	<b>7.353.180</b>	<b>24</b>	<b>309.078</b>	<b>11</b>	<b>53.816</b>	<b>275</b>	<b>9.056.446</b>

## SARAS Colombia / Evaluación por sectores

### Gráfica % por sector

(esta tabla hace parte de la torta; datos se integran)

Sector	Cantidad
Construcción vivienda y edificaciones	229
Minería	15
Industrial	13
Energía	7
Ingeniería y obras civiles	6
Otros	5

## Centroamérica

### SARAS Costa Rica

Categoría	Cantidad	Monto (en USD millones)
A	5	\$129.274.000
B	16	\$126.298.000
C	1	\$2.216.700
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>\$257.788.700</b>
Monitoreos	74	

## SARAS Costa Rica / Evaluación por sectores

### Gráfica % por sector

(esta tabla hace parte de la torta; datos se integran)

Sector	Cantidad
Agropecuario	1
Construcción de vivienda y edificios corporativos	12
Industria alimentaria	2
Industria química	1
Otros	6

### SARAS El Salvador

Categoría	Cantidad	Monto (en USD millones)
A	1	\$3.500.000
B	17	\$71.471.717
C	2	\$1.805.001
	<b>20</b>	<b>\$76.776.718</b>
Monitoreos	69	

### SARAS El Salvador / Evaluación por sectores

#### Gráfica % por sector

(esta tabla hace parte de la torta; datos se integran)

Sector	Cantidad
Construcción de vivienda y edificios corporativos	10
Energía	6
Industria química	1
Otros	3

### SARAS Honduras

Categoría	Cantidad	Monto (en USD millones)
A	0	0

B	10	\$28.074.694
C	0	0
Total	10	\$28.074.694
Monitoreos	49	

### SARAS Honduras / Evaluación por sectores

#### Gráfica % por sector

(esta tabla hace parte de la torta; datos se integran)

Sector	Cantidad
Combustibles y lubricantes	4
Café	2
Energía	1
Otros	3

### SARAS Panamá

Categoría	Cantidad	Monto (en USD millones)
A	1	\$8.005.000
B	4	\$35.847.000
C	0	0
Total	5	43.852.000
Monitoreos	2	

### SARAS Panamá / Evaluación por sectores

Sector	Cantidad
Energía	3



Construcción de vivienda y edificios corporativos	1
Agropecuario	1

### SARAS Fiduciaria Davivienda

De acuerdo con la política ambiental de la Fiduciaria, en 2023 continuamos identificando, gestionando y reportando los negocios de fiducia estructurada que cuentan con evaluación de riesgo ambiental y social porque han sido financiados por el Banco. La evaluación incorpora la revisión de la exposición a amenazas climáticas de remoción en masa e inundaciones. A partir de dicha revisión identificamos 390 proyectos en común que cuentan con dicha evaluación cubriendo el 18% de los negocios de la Fiduciaria, en su mayoría del tipo de producto Inmobiliario.

Adicionalmente, se realiza monitoreo de riesgo ambiental y social a estos proyectos, para identificar el desempeño ambiental y Social.

### Fondeo sostenible

Desde nuestro rol de financiador, buscamos movilizar recursos que financien actividades y proyectos con grandes beneficios ambientales, sociales y de gobierno, además de estrategias de inversión basadas en criterios ASG y productos asociados. Este propósito lo materializamos desde una visión de valor compartido, al incentivar y desarrollar modelos de negocio que atienden problemas sociales y ambientales recurrentes y claves en los países donde tenemos presencia.

### Recursos multilaterales

Para Davivienda Colombia y Davivienda Centroamérica es clave la obtención de recursos y la diversificación de capital con criterios ASG para financiar nuevos proyectos sociales y ambientales. En 2023 obtuvimos recursos por parte de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que serán destinados en la financiación de proyectos sociales como Pyme Mujer, pymes, vivienda de interés social y VIS Mujer, además del financiamiento verde para apoyar proyectos de construcción sostenible, eficiencia energética, producción limpia, infraestructura sostenible y el agro.

Agencias multilaterales/año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
IFC	50			150		395	100		290	10	995
BID				16	200		270			145	631
OPIC					243						243
Wells Fargo					25						25
OFID							50				50

Findev							20				20
DFC							250				250
JICA									150		150
Ecobusiness					30		25		20		75
FMO				60							60
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>226</b>	<b>498</b>	<b>395</b>	<b>715</b>	<b>0</b>	<b>460</b>	<b>155</b>	<b>2499</b>

(en USD millones)

### Recursos banca de segundo nivel

En Colombia, trabajamos con nuestros aliados desde la banca de desarrollo nacional: **Finagro, Findeter y Bancoldex**, para fomentar nuestras líneas verdes de financiamiento. A cierre de 2023, 799 mil millones de pesos, correspondientes al 18,44% de nuestra cartera verde provienen de recursos redescontados por estas entidades.

Banco Redescuento	Línea	Saldo 2023	Saldo Total Banco Redescuento	Participación
Findeter	Eficiencia Energética	\$105.560.946.753	\$772.432.502.769	96,7%
	Energía Renovable	\$276.795.226		
	Infraestructura Sostenible	\$666.583.349.043		
	Producción Limpia	\$11.411.747		
Bancoldex	Eficiencia Energética	\$20.138.448.490	\$24.747.470.412	3,1%
	Energía Renovable	\$4.055.211.083		
	Producción Limpia	\$553.810.839		
Finagro	Eficiencia Energética	\$15.175.520	\$1.589.226.205	0,2%
	Energía Renovable	\$1.574.050.685		
<b>Totales</b>		<b>\$798.769.199.386</b>	<b>\$798.769.199.386</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto al uso de estos recursos, destacan la financiación a proyectos de infraestructura sostenible, representando el 83% del total de la cartera redescontada, seguido por proyectos de eficiencia energética con un 15%.

## 7. INCLUSIÓN

Ofrecemos un **entorno de trabajo seguro, diverso, equitativo e incluyente**, basado en el respeto de los **derechos humanos**. Cuidamos el bienestar de nuestra gente y fomentamos el desarrollo de su **potencial**, buscando permear con estos compromisos a toda nuestra **cadena de abastecimiento y grupos de interés**.

---

### **Hitos:**

#### **VIS Mujer:**

94.5K préstamos vigentes en VIS Mujer

#### **Agro:**

15% participación en el mercado agropecuario con COP 6B de financiación

\$561 Millones desembolsados en en Zonas ZOMAC y PDET

986K nuevos clientes población rural en DaviPlata

#### **Pyme:**

\$2.2 MM desembolsados a mujeres con micronegocio a través de DaviPlata

52K Clientes Pyme

12.7K Clientes Pyme Mujer

Py+ Portal de contenido gratuito para Pymes

#### **DaviPlata:**

4.3 millones de usuarios tienen a DaviPlata como su único producto financiero.

9.7 millones de clientes son mujeres.

+63K nuevos jóvenes entre 14 y 17 años activo

## **7.1. FINANCIAMIENTO SOCIAL**

En Davivienda acompañamos los proyectos de vida de todos para fomentar la diversidad y promover la equidad, facilitando el acceso a productos y servicios financieros y priorizando dentro de nuestra estrategia de negocio poblaciones históricamente subatendidas. Durante 2023, seguimos consolidando nuestro liderazgo en la financiación de vivienda, y apoyando a las mujeres en la financiación de pymes y micronegocios que son clave para el crecimiento económico del país.

Con nuestras líneas de crédito con beneficio social, promovemos la inclusión y el acceso a los servicios financieros a través de las líneas VIS, VIS mujer y Pyme Mujer. El saldo de cartera correspondiente al financiamiento social alcanzó los COP 11,8 Bn: En Colombia COP 11,3 Bn y en Centroamérica USD 134,9 M.

La cartera social creció un 6,7% con respecto al último trimestre y 20,3% respecto al año anterior. Durante 2023 se desembolsaron más de COP 2,9 Bn para el financiamiento de vivienda de interés social, de los cuales COP 1,2 Bn corresponden a vivienda de interés social para mujeres. Por otra parte, para el financiamiento de pymes lideradas por mujeres se desembolsaron COP 421 MM.

### **7.1.1. Colombia**

Cifras en COP MM

Banca	Línea social - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023	Saldo Total Banca	Participación
Personas	VIS	\$5.813,4	\$10.281,9	90,8%
	VIS Mujer	\$4.468,5		
Pyme	Pyme Mujer	\$1.036,3	\$1.036,3	9,2%
<b>Totales</b>		<b>\$11.318,2</b>	<b>\$11.318,2</b>	<b>100,0%</b>

Reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género, por esto, el 48% de nuestra cartera social corresponde a recursos movilizados para brindar oportunidades a las mujeres para la compra de vivienda y financiamiento de sus empresas.

Seguimos liderando el financiamiento de vivienda asequible en el país, con un saldo de cartera de COP 10,6 Bn y más de 226 mil personas beneficiarias con corte a diciembre de 2023; crecimos un 8% con respecto al último trimestre y 24,8% con respecto al año anterior. La financiación a la Banca Personas a través de estas líneas de financiamiento representa el 90,8% de nuestro financiamiento social.

Por otra parte, un 9,2% es destinado para el financiamiento de pymes lideradas por mujeres, de acuerdo con los criterios de elegibilidad del Bono de Género emitido por el Banco en 2020.

### 7.1.2. Centroamérica

Banca	Línea social - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023 CAM	Saldo Total Banca	Participación
Personas	VIS	\$82,3	\$134,9	52,0%
Pyme	Pyme Mujer	\$52,6		
<b>Totales</b>		<b>\$134,9</b>	<b>\$134,9</b>	<b>51,96%</b>

En Centroamérica, la cartera social suma USD 134, 9 M de los cuales el 61% se destina a Banca Personas y el 39% restante a Banca Pyme, específicamente para la financiación de pymes lideradas por mujeres.

El crecimiento de nuestra cartera social, tanto en Colombia como en Centroamérica, nos permite acercarnos al objetivo de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible a 2030. Durante 2024 trabajaremos en el fortalecimiento y crecimiento de nuestras líneas sociales, así como proyecciones y metas a 2030 para Colombia y Centroamérica.

### Los principales logros por país, fueron:

#### 7.1.2.1. El salvador

- Se desarrolló una alianza estratégica con Agora Partnerships para ofrecer al segmento Pyme Mujer valores agregados que potencien sus negocios por medio del fortalecimiento de sus habilidades gerenciales y estratégicas.
- Ganamos el premio de innovación del Grupo Bolívar con la multioferta Mujeres Imparables, una sinergia entre Pyme y Sostenibilidad.
- Aperturamos el primer ecosistema digital en un mercado, con el Ecosistema

Mercado de Quezaltepeque, llevando inclusión financiera a los vendedores del mercado por medio de programas de educación financiera y la oferta de productos digitales como DaviPlata.

#### 7.1.2.2. Costa Rica:

- Graduamos al segundo grupo de clientes en el programa Trampolín Comercial Davivienda, para impulsar el crecimiento de las pymes y también llevamos contenidos de valor a regiones fuera de la Gran Área Metropolitana, para alcanzar a 251 clientes que fortalecieron sus conocimientos en planes de negocio, sostenibilidad, servicio al cliente y otros importantes temas que los ayudará a mejorar su gestión empresarial.
- Con el fin de acercarnos al segmento Pyme Mujer, realizamos un programa de entrenamiento exclusivo para 51 mujeres empresarias y ejecutivas, con temas como gestión del tiempo, inteligencia conversacional y gestión emocional

#### 7.1.2.3. Honduras:

- La cartera de pymes lideradas por mujeres tiene una participación del 28,4% del portafolio pyme del Banco, representando el 30,6% del saldo crediticio. Este saldo que corresponde a mujeres creció 36,5% (comparado con 27,1% de 2022 para el crecimiento total) lo cual denota una importante mejora en la disminución de las brechas sociales de género y el acceso a crédito para emprendimientos liderados por mujeres.
- Continuamos participando en el financiamiento de vivienda social: el 45% de los créditos colocados estuvieron dirigidos a madres cabeza de hogar, con beneficio para 3.377 familias.

#### 7.1.2.4. Panamá:

- La línea de vivienda de interés social (VIS) tuvo un crecimiento en saldo de 194%, con más de 260 familias beneficiadas con la compra de su primer hogar.

## 7.2 NUESTRO COMPROMISO CON LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS EN BENEFICIO DE LAS MUJERES

En 2020, el Banco Interamericano de Desarrollo - BID, suscribió en su totalidad los Bonos de Género emitidos en el segundo mercado por el Banco Davivienda, estos recursos están destinados a contribuir con el fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas (pymes) lideradas por mujeres, y con la adquisición de Vivienda de Interés Social (VIS) a favor de las mujeres, de acuerdo con lo descrito en el [marco de referencia para la emisión de un bono social con enfoque de género](#). Ésta fue la primera emisión de un Bono de Género en Colombia con incentivos vinculados a financiar, total o parcialmente, créditos para mujeres.

Categorías proyectos elegibles	Indicador	Unidad de medida	Total Banco 2023	Uso recursos Bono de Género (BID) 2023 Saldos	Uso recursos Bono de Género (BID) 2022	Uso recursos Bono de Género (BID) 2021	Uso recursos Bono de Género (BID) 2020
--------------------------------	-----------	------------------	------------------	---	--	--	--

Pymes lideradas por mujeres	Monto de préstamos vigentes Pyme Mujer	COP	\$1.036.264.203.007	\$2.291.495.521	\$4.095.591.376	\$8.354.645.395	\$0
	Número de préstamos vigentes Pyme Mujer	#	16.071	21	27	44	0
	Monto de préstamos desembolsados Pyme Mujer	COP	\$421.504.613.295	0	\$0	\$9.429.616.297	\$0
	Número de préstamos desembolsados Pyme Mujer	#	9.979	0	0	59	0
	Cientes Activos Pyme Mujer	#	9.761	38	25	35	0
	Cientes Activos Pyme	#	51.859	38	25	35	0
	VIS propiedad de mujeres (incluye leasing VIS)	Monto de préstamos vigentes VIS Mujer	COP	\$4.468.520.660.359	\$317.377.231.181	\$329.464.368.227	\$295.849.329.464
Número de préstamos		#	94.518	5.677	5.897	5.431	1.019

	vigentes VIS Mujer						
	Monto de préstamos desembolsados VIS Mujer	COP	\$1.179.956.432.961	0	\$49.764.444.570	\$251.408.797.395	\$55.786.986.378
	Número de préstamos desembolsados VIS Mujer	#	15.423	0	764	4.540	1.019

De igual forma, y de manera detallada, presentamos en la siguiente tabla de forma consolidada los montos de préstamos desembolsados tanto para Pyme Mujer como para VIS Mujer

Categorías proyectos elegibles	Indicador	Definición	Unidad de medida	Valor Acumulado Desembolsos 2020 - 2023 (\$)
Pymes lideradas por mujeres	Monto de préstamos desembolsados Pyme Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres durante el periodo.	COP	\$1.792.264.181.454
VIS propiedad de mujeres (incluye leasing VIS)	Monto de préstamos desembolsados VIS Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres durante el periodo.	COP	3.089.219.028.798

Por último, relacionamos el indicador clave de cumplimiento:

Categorías proyectos elegibles	Indicador	Unidad de medida
Pymes lideradas por mujeres	Número de clientes con mayores ventas anuales - Pyme Mujer	198
	Cientes Activos Pyme Mujer	9.761
	Cientes Activos Pyme	51.859
	Número total de préstamos a Pyme Mujer sobre la cartera total a Pyme (%) (Indicador Clave de Cumplimiento)	18,15%

### 7.3. INCLUSIÓN FINANCIERA

Hemos priorizado la inclusión financiera como un medio fundamental para el desarrollo social y económico de los países donde tenemos presencia, por esta razón, buscamos facilitar el acceso de todos a servicios financieros y no financieros. Alineados con nuestros objetivos estratégicos corporativos, nos apalancamos en la tecnología e innovación para diseñar productos y servicios útiles y asequibles que respondan a las necesidades de los grupos tradicionalmente subatendidos.

A través de nuestras bancas, hemos diseñado una oferta enfocada principalmente en la inclusión y acceso financiero de mujeres, jóvenes, pequeñas y medianas empresas y sector agro. Adicionalmente, hemos priorizado a DaviPlata, producto de ahorro sin costo, como bandera para nuestra estrategia de profundización, con el cual hemos desarrollado nuestros “Ecosistemas con Impacto Social”, creado alianzas con el Gobierno nacional para la dispersión de transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, y acercado la oferta de crédito a personas no bancarizadas o sin acceso a financiación, por medio del nanocrédito.

#### Principales resultados de inclusión financiera DaviPlata:

- **Población indígena de la comunidad Zenú:** Vinculación de 13.710 clientes, quienes comercializan productos artesanales, principalmente “Sombreros Vueltiaos”, a través de DaviPlata se espera que puedan aumentar sus ventas, así como realizar transacciones de forma digital.
- **Lanzamos “jóvenes +14”**, con el objetivo de que jóvenes entre 14 y 17 años se puedan vincular a DaviPlata. Realizamos tomas presenciales en 36 colegios y 5 universidades a nivel nacional, donde a través de educación financiera, apoyo al emprendimiento y actividades prácticas se realizó acercamiento y vinculación al sistema financiero.
- **Adopción digital dentro de un ecosistema financiero para el departamento Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina:** Contamos con 5.366



comercios en la Isla donde el 37% ya cuenta con QR interoperable lo que le permite a turistas y raizales comprar sin necesidad de efectivo. En 5 meses logramos incrementar en 8% la cantidad de clientes en el Archipiélago, donde el 50% se encuentran activos y realizando transacciones de manera digital.

- **Población rural del país:** DaviPlata se encuentra presente en 665 de los 691 municipios de Colombia catalogados por Finagro como municipios rurales, es decir en el 96% de ellos.
- **Artesanos:** Apoyamos el fortalecimiento de la cultura artesanal colombiana a través de bancarización, digitalización, talleres personalizados, virtuales y presenciales de educación financiera y patrocinio para asistir a eventos locales y nacionales, donde comercializan sus productos. De nuestros 23,8 mil artesanos vinculados el 64% son mujeres.

### 7.3.1. Productos y servicios de inclusión financiera:

Población incluida	Producto	Indicador de negocio	Número de clientes alcanzados
Microempresas	Créditos	COP 2,2 Billones desembolsados	22.147 clientes, el 64% correspondió a Persona Jurídica y el 26% a Persona Natural
Mujer Rural	Crédito	COP 8.325 Mill desembolsados	58 Desembolsos por la línea especial de crédito Mujer Rural
Personas de zonas rurales o difícil acceso	Crédito	COP 561 Mil Mill desembolsados	9.483 Créditos desembolsados en Municipios catalogados ZOMAC y PDET
Personas de zonas rurales o difícil acceso	Crédito	COP 5.810 Mill desembolsados	37 Desembolsos por la línea de crédito de Finagro para proyectos agropecuarios ejecutados por población en situación especial
Jóvenes entre 18 y 29 años	Cuenta de ahorro sin costo G-Zero	85.000 cuentas	Nuevos clientes jóvenes: 100.000 Total jóvenes: 2'100.000
Pensionados	Cuenta pensión de bajo costo	83.000 cuentas	Nuevos clientes pensionados: 4.000 Total pensionados: 388.000

Oferta de crédito alineada al programa del Gobierno nacional, dirigido a personas naturales que ejerzan una actividad económica como independientes, con el propósito de promover el acceso a la financiación formal para combatir los esquemas de crédito informal conocidos como gota a gota.	Crédito Progreso Economía Popular	- \$632 M desembolsos	326 Cientes
Programa que permite a las personas naturales, acceder a líneas de crédito en condiciones competitivas, promoviendo el crecimiento y desarrollo de las empresas, contribuyendo de esta forma a la inclusión financiera y crediticia.	Crédito Progreso Unidos por el cambio	- \$15.44 MM desembolsos	2.471 Cientes
Población indígena de la comunidad Zenú en el municipio de Tuchín - Córdoba.	DaviPlata	°Número de transacciones: 103.791  Facturación: COP 15.390 millones	Número de clientes vinculados: 13.710
Jóvenes entre 14 y 17 años	DaviPlata	63.000 jóvenes activos en DaviPlata	Se vincularon 90 mil menores, con edades entre 14 y 17 años.
Habitantes del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	DaviPlata	°Número de transacciones: 483.076  Facturación: COP 66.273 millones	Se realizaron 23.876 vinculaciones, de las cuales 18.510 son personas y 5.366 son comercios. Del total de comercios, 1.985 cuentan con QR interoperable.

Adultos mayores en Bogotá	DaviPlata	Número de transacciones: 2.269  Facturación: COP 89,9 millones	Se vincularon 90 adultos mayores.
Población rural del país	DaviPlata - cuenta de ahorro de bajo costo	986 cuentas de DaviPlata	986 mil clientes DaviPlata habitan en la zona rural del país.
Clientes mujeres	DaviPlata - cuenta de ahorro de bajo costo	9,7 millones de cuentas DaviPlata	9,7 millones de nuestros clientes son mujeres
Mujeres que accedieron a créditos con DaviPlata y mujeres con micronegocio	Crédito de bajo monto y crédito Rotativo	COP 2.2 mil millones desembolsados a mujeres con micronegocio	23.432 mujeres accedieron a un producto de crédito y 4.512 corresponden a mujeres con un micronegocio.
Plazas de Mercado	Apertura de DaviPlata QR interoperable  Implementación de DaviPlata y negocios digitales como dinamizador de la economía en plazas de mercado	Número de transacciones: 3,4 millones  Monto transado: COP 531 mil millones	Número de clientes vinculados: 146.070, de los cuales 137.800 son personas naturales y 8.270 son comercios.
Artesanos	DaviPlata	Número de transacciones: 3,3 millones  Monto Transado: COP	Número de clientes vinculados: 23.983

		480 mil millones	
Beneficiarios de subsidios de los programas: Jóvenes en acción, devolución del iva, Secretaría de Educación e Ingreso Mínimo Garantizado.	DaviPlata	Se dispersaron en total 4 millones de pagos por un valor de 1,1 billones	1,8 millones de beneficiarios
Población migrante	DaviPlata	Monto Transado: COP 486 mil millones	34 mil clientes vinculados en 2023. para un total de 94 mil clientes migrantes vinculados en DaviPlata
Personas que accedieron por primera vez a un crédito en el sector financiero	Crédito de bajo monto y crédito Rotativo	COP 10.7 mil millones desembolsados	31 mil clientes DaviPlata recibieron su primer crédito en el sector financiero.
Personas naturales con negocio que accedieron a un crédito con DaviPlata	Crédito de bajo monto y crédito rotativo	Número de desembolsos: 10.748  COP 5.8 mil millones desembolsados	10.748 personas naturales con Negocio recibieron un crédito en DaviPlata.

**7.3.2. Servicios no financieros que promueven la inclusión y acceso financiero (diferentes de educación financiera):**

Tipo de servicio	Tipo de población	Descripción KPI	Resultado numérico
Contamos con Py+ un portal de contenido gratuito para Pymes, enfocado en promover la transformación digital y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, contiene artículos, herramientas y recursos especializados que ayudan a las pymes a fortalecer sus conocimientos	Microempresas, mujeres, jóvenes	- Número de visitas mensuales  - Total visitas al año	-12.000 visitas mensuales  -144.000 visitas

<p>Realizamos el lanzamiento de la Plataforma Talento Pyme, una plataforma digital donde 1.700 clientes podrán realizar un diagnóstico e identificar los retos empresariales de su negocio, desarrollar un plan de formación y crecimiento especializado para que sus negocios crezcan y escalen a otro nivel gracias a la adquisición de nuevas habilidades empresariales.</p>	<p>Empresas lideradas por mujeres</p>	<p>Cantidad de clientes que tendrán acceso totalmente gratuito</p>	<p>1.700 pyme mujer</p>
<p>Social Skin</p>	<p>Jóvenes que lideran proyectos innovadores con impacto social que estén funcionando en Colombia, Centroamérica y/o México y que están generando valor e impacto en el bienestar general de una población o comunidad.</p>	<p>Cantidad inscritos</p>	<p>750 inscritos, 7 proyectos ganadores</p>
<p>Efecto <a href="http://i.org">i.org</a></p>	<p>Plataforma que enseña metodologías de innovación a jóvenes emprendedores para que puedan aplicarlas en sus negocios y llevar sus ideas al siguiente nivel</p>	<p>Cantidad inscritos certificados curso completo</p>	<p>748 inscritos y 179 certificados</p>
<p>Participación en StartCo</p>	<p>Startups, emprendedores y microempresas enfocadas en la construcción de oferta tecnológica.</p>	<p>Conectar con 16.000 asistentes dando a conocer la oferta integral del banco Davivienda</p>	<p>13.000 Asistentes al evento.</p>

Mes del Emprendedor Davivienda	Clientes y no clientes pertenecientes al segmento de Independientes, Persona Natural con Negocio y personas interesadas en el mundo del emprendimiento como actividad principal o como complemento a su empleo.	Meta sesiones: 25.000 Meta registros: 2.400	Sesiones logradas: 57.685 Registros efectivos: 4.225
Go Fest	Emprendedores y Startups en busca de herramientas para hacer crecer su negocio	60.000 asistentes	Contacto con 20.000 personas a través de fuerza comercial y charlas enfocadas en crecimiento de negocio a partir de la oferta del banco
Site de capacitación para comercios en temas de prevención de fraude al momento de aceptar tarjetas cómo medio de pago.	Personas con Negocios que inician en el mundo de aceptación de pagos con tarjetas en ambiente presente y no presente.	Comercios nuevos que se vinculen con el Banco para recibir el pago de sus ventas con tarjetas.	39 mil comercios a los que se envió invitación.
Acompañamiento social a vendedores de a pie	Vendedores de a pie	Realizamos jornadas de Apoyo social, motivando a los vendedores de a pie y a sus familias a continuar el camino de la formalización y la adopción digital por medio del desarrollo de capacidades digitales y	87.708 Vendedores de a pie

		proyecto de vida a través de visibilidad como comerciantes	
--	--	--	--

### 7.3.3. Nuestra apuesta por el acceso financiero

Buscamos que nuestros servicios financieros sean accesibles en todas las regiones del país, especialmente aquellas de menor acceso financiero o que históricamente han sido afectadas por el conflicto. Por esta razón, acompañamos los esfuerzos nacionales para transformar las economías locales y construir el tejido social, facilitando el acceso a servicios financieros por medio de experiencias cercanas y de la mano de nuestros aliados en territorio.

A continuación presentamos los puntos de acceso que DaviPlata tiene disponibles en los municipios ZOMAC y PDET, definidos por reglamentación del Gobierno nacional de Colombia de la siguiente manera:

- **Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET):** son un instrumento especial de planificación y gestión a 15 años, que tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, y así lograr el desarrollo rural que requieren 170 municipios
- **Zonas más afectadas por el conflicto armado (ZOMAC):** conjunto de municipios que sean considerados como más afectados por el conflicto, los cuales serán definidos para el efecto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Agencia de Renovación del Territorio (ART).

Brindamos acceso a nuestros servicios financieros por medio de corresponsales bancarios en 320 de los 344 municipios ZOMAC (93%) y 39 de los 170 municipios PDET (23%)

Departamento	Puntos de acceso	Porcentaje que representan
Antioquia	866	12,00%
Arauca	555	7,69%
Bolívar	296	4,10%
Boyaca	16	0,22%
Caldas	129	1,79%
Caquetá	866	12,00%
Casanare	169	2,34%
Cauca	430	5,96%
Cesar	654	9,06%
Chocó	106	1,47%
Córdoba	198	2,74%

Cundinamarca	103	1,43%
Guaviare	58	0,80%
Huila	122	1,69%
La Guajira	378	5,24%
Magdalena	432	5,98%
Meta	297	4,11%
Nariño	295	4,09%
Norte De Santander	241	3,34%
Putumayo	1	0,01%
Quindio	224	3,10%
Risaralda	14	0,19%
Santander	35	0,48%
Sucre	94	1,30%
Tolima	106	1,47%
Valle Del Cauca	231	3,20%
Vichada	300	4,16%
<b>Total</b>	<b>7219</b>	<b>100,00%</b>

## **7.4. INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE**

Como lo hemos declarado, uno de nuestros mayores intereses es contribuir a la transformación de los países en los que operamos. Así nos hemos posicionado como un banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y el progreso de las regiones. Adicionalmente, acompañamos, a través de la banca Constructor, Corporativo y Empresarial, a nuestros clientes en sus procesos de transformación y adopción de prácticas más sostenibles.

### **7.4.1. Infraestructura social**

En Davivienda creemos que la financiación de proyectos nos permite impulsar el desarrollo económico, el bienestar social, el cuidado del entorno y a partir de esto construir bases sólidas para el progreso. Con la financiación de proyectos de infraestructura, estimulamos el desarrollo económico, contribuimos a la generación de empleo y mejora en la competitividad, apalancados en prácticas más sostenibles que aborden retos en materia ambiental y social.

#### **7.4.1.1. Salud**

Participamos en la financiación del Hospital de Bosa, primer proyecto de salud mediante el esquema de Alianza Público Privada (APP) en la ciudad de Bogotá con enfoque a la comunidad de bajos recursos. Particularmente la localidad de Bosa tiene un área de influencia de 2,3 millones de personas, quienes se verán beneficiadas con servicios de calidad ambulatorios y hospitalarios, para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas como: enfermedades cardiovasculares, pulmonares, diabetes, renal, detección temprana de cáncer, entre otros, junto con la generación de más de 1568 empleos.



Adicionalmente, este proyecto cuenta con redes, sistemas, accesorios y toda clase de material sostenible, por ejemplo, la instalación de una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para la reutilización total de las aguas lluvias y cuenta con certificación LEED Silver.

En Cartagena también financiamos el Centro Hospitalario Serena del Mar, un Hospital con Nivel IV de complejidad con especialidad en: Ortopedia, Cardiología, Neurología, Obstetricia y Cirugía poco invasiva. Es un proyecto comprometido con el bienestar social y con la sostenibilidad ambiental, que tendrá una certificación de construcción sostenible, y tendrá resultados positivos en materia de ahorro de agua, energía y generación a través de paneles solares de una parte de su consumo eléctrico.

#### **7.4.1.2. Vías**

La financiación de infraestructura vial nos permite contribuir a la mejora en la conectividad del país, a su competitividad y desarrollo. Con créditos sindicados hemos participado en la financiación de 5 proyectos de infraestructura vial de cuarta generación (4G), los cuales comprenden obras de construcción, mejoramiento y operación por parte de los concesionarios a lo largo y ancho del país, entre los cuales se encuentra la Conexión Norte, Pacífico 1 y 2 y Unión del Sur.

La construcción de infraestructura vial aporta a la mejora en la calidad de vida de las personas en el área de influencia de los proyectos, reduciendo los tiempos de desplazamiento y favoreciendo el comercio, transporte y logística en municipios como Remedios, Zaragoza, Caldas, Amagá, Rumichaca, entre otros, permitiendo una generación de más de 16.000 empleos directos e indirectos durante la construcción.

#### **7.4.1.3. Puertos**

Nos enorgullece participar en la financiación de Puerto Antioquia, uno de los proyectos más importantes de los últimos años en Colombia. Es el Puerto caribe más cercano al Canal de Panamá, a Antioquia, Eje Cafetero y Cundinamarca (70% del PIB), permite menores costos de transporte y fletes, menos tiempo de desplazamiento, impulsando a la región del Urabá. mejorando la conectividad y el comercio exterior del país.

Se espera una generación de más de 1.600 empleos directos en la construcción, 800 empleos directos en la operación, crecimiento de los negocios y generación de oportunidades en la región.

#### **7.4.1.4. Banca Oficial**

Desde la Banca Oficial financiamos a los entes territoriales para alcanzar sus objetivos y necesidades en materia de desarrollo, contenidos en los Planes de Inversión del Gobierno, en los diferentes proyectos de: infraestructura, salud, educación, cultura, deporte, entre otros, y así contribuir con el crecimiento económico y bienestar de los territorios.

La financiación de los entes territoriales (departamentos, distritos y municipios) se realiza apoyados en indicadores que nos permiten complementar el análisis con un enfoque de riesgo de crédito en las operaciones y beneficio ambiental y social. Es así como durante 2023 la Banca Oficial aprobó operaciones de crédito por total de COP COP 3,3 Billones, evidenciando los primeros resultados de la estrategia de **“Preseleccionados de Banca Oficial de 2022”**, en donde del total de COP COP 1.7 Bn en VMA (Valor Máximo

Aprobado), se ratificó por acta de crédito el 44%; gracias a esta estrategia se obtuvo un crecimiento en la rentabilidad de estos clientes en el Banco.

En 2023 y por segunda vez implementamos la estrategia “**Preseleccionados Banca Oficial**” con un total de VMA de COP COP 1,8 Bn con el objeto de aumentar sostenidamente la colocación y rentabilidad en este tipo de clientes que tienen un buen nivel de riesgo. Es así como a cierre del ejercicio de 2023 la Banca Oficial finalizó con un saldo en cartera de COP COP 1,3 Billones, con un crecimiento anual del 8% frente al año anterior, principalmente para la financiación de los Planes de Desarrollo (PD) de cada ente territorial apoyándolos e incentivándolos en diferentes proyectos de inversión.

Continuamos trabajando de forma constante para innovar y fortalecer nuestros procesos, buscando brindar, de forma eficiente y oportuna, respuesta a las necesidades de nuestros clientes de Banca Oficial; y así mantenernos como uno de los Bancos con mayor participación en la colocación para entes territoriales.

## **7.5 EDUCACIÓN FINANCIERA**

Para el Banco Davivienda la educación financiera es un medio para hacer del mundo un lugar más próspero e incluyente. En este sentido, nuestros programas son parte de la oferta de servicios no financieros que propenden por contribuir a mejorar el bienestar de los consumidores financieros en general y orientar su toma de decisiones sobre el uso de productos y servicios financieros.

Dentro de la promoción del bienestar y salud financiera, la educación financiera en las personas es esencial para lograr su participación activa en la sociedad, ya que el dinero está presente en cada una de sus etapas y es un factor que influye directamente en la realización de su proyecto de vida. Para lograrlo, hemos integrado estrategias de mercadeo social que propendan por la reducción de brechas sociales y contribuyan a erradicar la pobreza, por medio de mensajes clave que promuevan en los consumidores financieros (clientes y no clientes, empresas y emprendedores) la consciencia de los riesgos y oportunidades de cada decisión que toman con respecto al manejo de sus recursos y comiencen a construir desde ahora (sean adultos, jóvenes, adolescentes o niños) su bienestar financiero personal y familiar.

Adicionalmente, entendiendo el contexto y las nuevas tendencias de enseñanza, tales como micro-aprendizaje, y el enfoque de trabajo alrededor de los sesgos de comportamiento, el programa de Educación Financiera del Banco Davivienda ha impulsado su ecosistema digital y presencial compuesto por 32 micro-cursos en temas de inversiones, emprendimiento y finanzas personales y familiares. A lo largo de 2023 42.675 personas completaron estas lecciones objetos de aprendizaje calificándolos con una satisfacción del 89% y 81% de utilidad.

En 2023 nos enfocamos en fortalecer el camino hacia el bienestar financiero de clientes y no clientes, especialmente de aquellos grupos poblacionales que no suelen tener un relacionamiento directo con el sistema financiero o que están en etapas de vida en que el conocimiento y los buenos hábitos son claves para su futuro.

El despliegue de nuestra estrategia inicia con los consumidores financieros, es decir, cliente y no clientes, mediante “Mis Finanzas en Casa”, una página web y redes sociales que promueven recomendaciones para la toma de decisiones en momentos coyunturales

introduciendo formatos innovadores enfocados en generar una comunicación cercana y auténtica con los clientes. Aunado a varias estrategias complementarias logramos beneficiar a cerca de 200.000 no clientes y cerca de 19 millones de clientes, con especial énfasis en sus momentos de vida como:

- 60K adolescentes de 14 a 17 años, que dieron sus primeros pasos en el ámbito financiero, abriendo su primer producto.
- Más de 286K clientes que enfrentaban situaciones de mora y proceso jurídico recibieron contenidos de educación financiera para mejorar la gestión de su cartera.
- Más de 115K clientes de crédito hipotecario y leasing habitacional recibieron información para incentivar el buen manejo del crédito y la protección de su patrimonio, reforzando sus conocimientos frente a sistemas de amortización, costos, reestructuración y crédito de remodelación, entre otros.
- Brindamos a más de 115K clientes con tarjeta de crédito, contenidos sobre cómo usar adecuadamente el producto, sus ventajas, beneficios, y la liquidación de intereses. Así mismo pusimos a su disposición un simulador para sus próximas compras.
- Conscientes de la importancia del ahorro, incentivamos este hábito en 99K clientes de cuenta de ahorros y nómina, promoviendo el uso de los bolsillos de ahorro para garantizar la seguridad de su dinero seguro, alcanzar metas y constituir fondos de emergencia que los prepare para responder ante posibles choques financieros.
- 480K clientes DaviPlata que reciben incentivos monetarios del Gobierno se beneficiaron con estrategias digitales centradas en el buen manejo y administración del dinero. Estas estrategias abarcaron temas como: el ahorro, el presupuesto, el manejo de crédito, los imprevistos, la adopción digital y el emprendimiento.

Trabajamos en segmentos específicos, entendiendo que la comunicación más efectiva es la que está adaptada a las necesidades de la población.

- **Monetarium: El universo de las finanzas para los niños entre 0 y 13 años:** Hemos adaptado los lenguajes a poblaciones críticas, tal como son los niños (Edades de 6 a 13 años), para quienes se diseñó la campaña, “Guardianes del ahorro de agua y energía”, la cual busca generar conciencia acerca del papel activo que los niños y niñas pueden liderar para apoyar las finanzas del hogar a través del uso adecuado de los servicios públicos
- **Finanzas en Jeans: la iniciativa para jóvenes de 18 a 29 años:** Logramos llegar a 415.000 jóvenes en Youtube y 10.542.667 impresiones en Tiktok, gracias al uso de un lenguaje moderno, brindándoles conocimientos sobre ahorro y manejo del dinero de manera fresca y descomplicada. Realizamos el primer torneo multilatinamericano de educación financiera, una iniciativa que busca reconocer a las personas que se han preocupado por formarse en una competencia que es clave para participar en la sociedad moderna. Bajo esta idea, materializada en “los cracks financieros” se logró un promedio de 50% más inscritos y 4 veces más puntos acumulados frente a un mes promedio.
- **Mis Finanzas para mi Negocio, el lugar para fortalecer los conocimientos de pequeños comerciantes y emprendedores:** Desarrollamos dos podcasts relacionados con “Cómo ponerle precio a sus productos y servicios” y “Cómo separar las finanzas personales con las del

negocio”, logrando llegar a +200 reproducciones en 5 meses desde su lanzamiento.

- **Mis finanzas para invertir:** Desarrollamos una guía relacionada con el **Sistema Pensional en Colombia**, el cuál tiene como objetivo brindar información detallada y clara sobre los dos regímenes de pensiones en el país, para que cada persona pueda tomar una **decisión informada sobre su futuro financiero**. La comunicación fue enviada a 742K clientes vinculados al banco durante 2023.

Forjamos alianzas estratégicas que han potenciado significativamente nuestro impacto, permitiéndonos llegar a más segmentos:

- De la mano de Innpulsa y Págame, y aunado a la experticia y conocimiento que provee el trabajo en equipo, llegamos a más de 2MM de Personas Naturales con Negocio y Emprendedores, desarrollando e integrando la educación financiera a través de contenidos tipo podcast y cursos certificables.
- Iniciamos una importante alianza con Twinkl, compañía del Reino Unido experta en el sector educativo, para fortalecer las capacidades de enseñanza de la educación financiera de los docentes colombianos y democratizar su acceso a herramientas de enseñanza de calidad.
- Reconociendo la importancia de manejar adecuadamente el dinero como factor relevante para trabajar y vivir con tranquilidad, llevamos nuestro programa de conferencias a 1.319 empresas clientes y no clientes a nivel multilatinio.
- En Honduras nos unimos a USAID para apoyar la construcción del proyecto de vida de jóvenes mediante la iniciativa *Creando Mi Futuro*, iniciativa que aumenta las oportunidades de empleo de las y los jóvenes que corren el riesgo de migrar, a través de alianzas entre el sector público, privado y educativo. Brindamos a 500 jóvenes formación en educación financiera a través de las plataformas de Mis Finanzas en Casa y la Feria de Educación Financiera de la Comisión Nacional de Banco.
- En Costa Rica se incluyó la educación financiera como complemento a la generación de habilidades STEM para niños, gracias a la alianza con la Asociación Oratorios Salesianos Don Bosco, en donde adicional a la formación en principios básicos de robótica y fundamentos de programación, 322 alumnos se certificaron en nuestra plataforma Monetarium.

En 2024 trabajaremos para contribuir al bienestar financiero de las personas con la inclusión y la educación financiera, promoviendo los cuatro elementos esenciales para alcanzar este estado: **tener control sobre las finanzas diarias, estar en capacidad de absorber choques financieros, contar con libertad para la toma de decisiones y tener la habilidad de planear el logro de las metas.**

En este sentido, consolidaremos un **índice de bienestar financiero** que cuantifique la capacidad de las personas para cumplir con sus obligaciones financieras, asegurar su futuro y tomar decisiones que enriquezcan sus vidas. Esta herramienta nos brindará la oportunidad de evaluar y comprender el impacto que generamos en nuestros clientes,

posibilitando ajustes continuos y mejoras en la gestión de las finanzas personales y familiares. Un enfoque que no solo contribuye al desarrollo de comunidades y países, sino que también fortalece nuestra conexión con los clientes.

#### Alcance de nuestro programa de educación financiera 2023

	Colombia	Costa Rica	Honduras	El Salvador	Consolidado
Clientes	17.868.104	61.871	367.641	396.987	18.694.603
No clientes	200.435	18.457	349.441	65.255	633.588
Cursos terminados	42.759	8.604	12.263	4.795	68.421
Interacciones	1.797.681	15.599	63.464	23.535	1.900.279
Empresas	1.241	18	19	41	1.319

## 7.6. CIUDADANÍA CORPORATIVA

En el marco del tema material Inclusión, la ciudadanía corporativa abarca todos los programas que impulsan el desarrollo sostenible mediante la generación de capacidades en las comunidades donde tenemos presencia, a través de alianzas estratégicas, inversión social y programas de voluntariado. La gobernanza y supervisión de la estrategia está demarcada desde el Comité de Sostenibilidad de Davivienda, en el que se garantiza que las decisiones y el seguimiento de las metas aporten a los ODS priorizados.

En cada país donde operamos contamos con un responsable para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad, y los presidentes del Banco cumplen un rol fundamental en todas las acciones que se llevan a cabo localmente. Bajo esa filosofía, en 2023 pudimos desarrollar proyectos e iniciativas que impactan a las comunidades, destacando con orgullo los siguientes resultados:

### 7.6.1. Cultivarte Familia

Desde el año 2019, Davivienda ha dispuesto una oferta formativa abierta y gratuita impartida con Cultivarte Familia, un programa que impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades a partir de la formación integral y una oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades financieras.

Después de 4 años de operación, en diciembre de 2023, el programa finalizó, cumpliendo con éxito su objetivo de desarrollo de habilidades, y dejando capacidades instaladas en las comunidades de Cartagena (Bolívar) y Candelaria (Valle del Cauca), que les permitirán seguir creciendo en diferentes momentos de vida. Durante estos años el programa empoderó y brindó herramientas a los asistentes, obteniendo los siguientes resultados:

A cierre de 2023, el programa logró atender a 790 niños, 196 Adolescentes, 971 Jóvenes y 1.221 adultos, con programas formativos en temas de educación financiera, empleabilidad, emprendimiento y uso del tiempo libre, transformando sus espacios de ocio en tiempo de aprendizaje, además de entregarles herramientas que les permiten transformar su realidad y alcanzar sus sueños.

Los contenidos para jóvenes y adultos direccionaron sus alcances en el fortalecimiento de destrezas de estos grupos poblacionales, con el fin de formar personas con habilidades para el proceso de inserción y permanencia en el mercado laboral y empresarial de los municipios beneficiados.

### 7.6.2. Donaciones

Como parte de la filantropía estratégica del Banco, a lo largo de 2023, realizamos diversas donaciones a causas como arte y cultura, educación e infancia, lo que permitió apalancar las brechas económicas de las comunidades beneficiadas, así como impulsar la gestión de las organizaciones sociales beneficiadas, aportando a su objeto misional.

#### Donaciones 2023 (COP millones)

Fundación Bolívar Davivienda	9.818
Fundación Hogar Infantil Bolívar	3.511
Educación - Universidades	1.718
United Way Colombia	213
Otros - Covid 19	520
Fundación del Arte y la Cultura	13.600

### 7.6.3. Voluntariado

Con el fin de incrementar el voluntariado corporativo al interior de la organización, en Colombia, consolidamos una red de líderes voluntarios que movilizaron la estrategia de voluntariado al interior de cada vicepresidencia del Banco, logrando que para 2023 más de 4.800 colaboradores participaran en las distintas actividades, con 8.640 horas aportadas a las labores de la Fundación Bolívar Davivienda.

Adicionalmente, trabajamos de la mano con la Fundación Bolívar Davivienda en distintas iniciativas, reiterando nuestro compromiso social con programas de alto impacto, con el objetivo de generar múltiples capacidades en personas, comunidades y organizaciones, y buscando la construcción de una sociedad más justa social y ambientalmente, y más equitativa económicamente.

Para 2023, destacamos algunas relevantes que son posibles gracias al trabajo en sinergia:

- **Buenos hábitos financieros:** Entendiendo la importancia de contribuir con el desarrollo de hábitos financieros saludables en nuestros grupos de interés, y de la mano con el equipo de Educación financiera de Davivienda y de la participación activa de los voluntarios de la Fundación Bolívar, dispusimos distintas herramientas para **703 trabajadores** del segmento de la construcción, permitiéndoles desarrollar habilidades frente a la toma de decisiones relacionadas con la administración de recursos financieros.

- **Educación financiera de jóvenes:** En alianza con los voluntarios de la Fundación, y mediante distintas intervenciones, logramos entregar conocimientos en educación financiera a más de 8780 niños, niñas y jóvenes de 24 instituciones educativas en 19 departamentos, proporcionándoles habilidades esenciales a temprana edad para la toma de decisiones.
- **Rojo tu:** En 2023, mediante el programa Rojotú, realizamos una jornada de donación a la Fundación Bolívar Davivienda de 5531 kilos de ropa de nuestros empleados, así como de la dotación que va saliendo de circulación. Estas prendas, a su vez, fueron entregadas a 30 organizaciones sociales vinculadas y reconocidas por el programa Aflora, favoreciendo a más de 2.000 familias de la población atendida por cada una de ellas.
- **Mentorías:** A través del programa de mentorías liderado por la Fundación, logramos movilizar a 49 mentores de Davivienda, quienes compartieron sus conocimientos, aprendizajes y experiencias con emprendedores, organizaciones que comienzan su proceso de consolidación, asociaciones rurales y jóvenes en rutas hacia la empleabilidad.

## 8. CAPITAL NATURAL

Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyan a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y adaptación frente al cambio climático. Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados **positivos para la naturaleza**.

---

### Hitos:

#### Total Emisiones GEI

**4,54 Millones** ton CO<sub>2</sub>e Location based

**Emisiones Financiadas** 4,53 Millones ton CO<sub>2</sub>e

**+19k ton CO2 evitadas** por proyectos de **construcción sostenible**, equivalente a lo que se necesitaría para cargar **+2.300 mill teléfonos inteligentes**

**888K ton CO2 evitadas** en proyectos de **Eficiencia y energía renovable**

**95,9K MWh/año** en **energía renovable generada**

**45 MWP** capacidad instalada

### 8.1. FINANCIAMIENTO VERDE

#### 8.1.1. Cartera verde

En Davivienda estamos comprometidos con la transformación y adopción de prácticas sostenibles por parte de nuestros clientes. Con el objetivo de lograr que la cartera sostenible tenga una participación del 30% sobre la cartera total a 2030, reafirmando nuestro compromiso con la transición hacia una economía más sostenible, baja en carbono y amigable con el ambiente. Durante 2023, continuamos enfocando nuestros esfuerzos en la colocación de recursos en nuestra cartera verde conformada por créditos que implican un beneficio ambiental.

Para la colocación de estos recursos, contamos con políticas y procedimientos que incorporan criterios de elegibilidad, su verificación y la definición de compromisos con el cliente, tanto para garantizar el continuo cumplimiento del criterio elegible, como para la identificación de riesgos ambientales y sociales en los casos que aplique, en específico para la financiación de líneas verdes en la Banca Empresas.

A continuación presentamos nuestras 6 categorías de criterios de elegibilidad, que componen nuestra taxonomía verde interna, y que se incorporan como factores ambientales en la definición de nuestra oferta de líneas de crédito verde para nuestros clientes de la Banca Empresas y Banca personas.



Criterio de elegibilidad	Descripción
Construcción sostenible - Hipotecas verdes	Proyectos que cumplen las normas de construcción sostenible y que cuentan con certificaciones tipo EDGE, LEED, BREEAM, CASA, HQE u otras aplicables.
	<b>Hipotecas verdes:</b> Créditos hipotecarios en proyectos con certificaciones tipo EDGE, LEED, BREEAM, CASA, HQE u otras aplicables.
Energía Renovable	Instalación de activos fijos que permiten la generación o el uso productivo de energía de fuentes renovables (solar, eólica, hidráulica PCH, biomasa, geotérmica, marea y otros).
	Fabricantes y/o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de energías renovables.
Eficiencia energética	Medidas implementadas con el objetivo de disminuir el consumo de energía por lo menos en un 15% por cada unidad de servicio o producción con respecto a una línea base, incluyendo el reemplazo o la modernización de vehículos, equipos y maquinaria.
	Fabricantes y/o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de eficiencia energética.
Ecovehículos	Compra de vehículos eléctricos y/o híbridos.
Infraestructura sostenible	Construcción, ampliación, equipamiento, operación y mantenimiento de: Infraestructura de Servicios Públicos, Infraestructura de desarrollo Urbano, Proyectos de Ciudades y transporte sostenibles
Producción más limpia	Inversiones destinadas para la reducción de la contaminación (Emisiones, vertimientos, residuos, etc).
	Inversiones destinadas a optimizar los procesos productivos enfocadas principalmente en reducir el consumo de insumos, y/o recursos naturales.
Agrosostenibles	<b>Destinos verdes Finagro:</b> Destinos identificados como verdes por Finagro, enfocados en Inversiones para mejorar la sostenibilidad ambiental de los sistemas de producción agropecuarias, piscícolas, apícolas, avícolas, forestales, acuícolas, de zootecnia y pesqueras y para el desarrollo de actividades de turismo rural y ecológico.
	<b>Sellos agrosostenibles:</b> Clientes que cuentan con alguno de los sellos agrosostenibles (Listado definido por la IFC) por cumplir con los estándares ambientales y/o sociales que estos requieren.

**Saldo de líneas verdes por categoría de criterio de elegibilidad  
(En COP, Excepto porcentajes)**

Criterio de elegibilidad	Diciembre 2022	Diciembre 2023	Variación	Participación
<b>Construcción sostenible</b>	\$1.162.483.455.579	\$1.639.276.287.862	41,02%	37,85%
<b>Hipotecas verdes</b>	\$207.094.267.817	\$442.665.527.672	113,75%	10,22%
<b>Energía renovable</b>	\$50.139.931.409	\$67.549.423.119	34,72%	1,56%
<b>Eficiencia Energética</b>	\$162.806.696.598	\$154.639.046.953	-5,02%	3,57%
<b>Eco Vehículo</b>	\$192.022.423.652	\$198.924.508.848	3,59%	4,59%
<b>Infraestructura sostenible</b>	\$557.049.790.559	\$788.441.770.024	41,54%	18,22%
<b>Producción más limpia</b>	\$1.802.895.707	\$1.067.017.953	-40,82%	0,02%
<b>Agrosostenibles</b>	\$605.179.236.046	\$1.038.013.428.872	71,52%	23,97%
<b>TOTALES</b>	<b>\$2.938.578.697.367</b>	<b>\$4.330.577.011.304</b>	<b>47,37%</b>	<b>100%</b>

Con nuestras líneas de crédito verde promovemos el desarrollo sostenible para la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia, infraestructura sostenible, vehículo eléctrico e híbrido, hipoteca verde, agro y construcción sostenible. El saldo de cartera correspondiente al financiamiento verde alcanzó los COP 5,3 billones: en Colombia COP 4,3 billones y en Centroamérica COP 992 mil millones (USD 259 millones).

La cartera verde creció un 17,4% con respecto al año 2022 y solo durante 2023 se desembolsaron más de COP 2,8 Bn en Colombia y USD 59 M en Centroamérica.

**Saldo de líneas verdes por Banca  
(En COP, excepto porcentajes)**

Banca	Línea verde - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023	Saldo Total Banca	Participación
Corporativa	Agrosostenible	\$997.946.857.341	\$2.128.723.390.592	49,2%
	Construcción Sostenible	\$228.765.720.695		
	Ecovehículo	\$3.707.053.639		
	Eficiencia Energética	\$128.711.459.399		
	Energía Renovable	\$11.442.359.539		
	Infraestructura Sostenible	\$757.745.356.935		
	Producción Limpia	\$404.583.043		
Constructor	Construcción Sostenible	\$1.410.510.567.167	\$1.410.741.831.607	32,6%

	Ecovehículo	\$231.264.440		
Empresarial	Agrosostenible	\$21.490.353.393	\$97.951.319.040	2,3%
	Ecovehículo	\$1.074.912.714		
	Eficiencia Energética	\$20.603.133.065		
	Energía Renovable	\$27.033.062.866		
	Infraestructura Sostenible	\$27.749.857.002		
Pyme	Agrosostenible	\$18.576.218.139	\$60.177.764.220	1,4%
	Ecovehículo	\$3.594.099.881		
	Eficiencia Energética	\$5.324.454.489		
	Energía Renovable	\$29.074.000.714		
	Infraestructura Sostenible	\$2.946.556.087		
	Producción Limpia	\$662.434.910		
Personas	Ecovehículo	\$190.317.178.174	\$632.982.705.846	14,6%
	Hipotecas Verdes	\$442.665.527.672		
<b>Totales</b>		<b>\$4.330.577.011.304</b>	<b>\$4.330.577.011.304</b>	<b>36,23%</b>

En Colombia, a través del financiamiento verde contamos con oferta para cada una de nuestras Bancas, donde cerca del 84,0% equivalente a COP 3,6 Bn corresponde a clientes de nuestra Banca Corporativa (49,2% Corporativo, 32,6% Constructor y 2,3% Empresarial), lo que nos permite contribuir a la reconversión de sectores económicos como la agricultura y la construcción apoyando su transición hacia la sostenibilidad. Por otra parte, 14,6% equivalente a COP 633 MM a clientes de Banca Persona, en productos enfocados a la vivienda y movilidad sostenible; y un 1,4% equivalente a COP 60 MM a nuestra Banca Pyme, contribuyendo al crecimiento sostenible de nuestro tejido empresarial y a un uso eficiente de los recursos.

Con cierre a diciembre de 2023, el financiamiento verde alcanzó los 5,3 Bn a nivel consolidado, creciendo un 17,4% con respecto al año anterior. Durante 2023, en Colombia se desembolsaron un total de COP 2,86 billones de pesos por nuestras líneas verdes, logrando un saldo en la cartera verde de COP 4.33 billones de pesos con cierre a diciembre 2023, lo que significó un aumento del 47% con respecto al cierre de 2022. Por su parte, en Centroamérica se desembolsaron cerca de USD 59 M durante el año, alcanzando un saldo de cartera de USD 260,0 M.

Este crecimiento sostenido de nuestra cartera verde apalanca y nos acerca cada vez más a nuestro objetivo a 2030 de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible. Durante 2024 continuaremos trabajando en el fortalecimiento y crecimiento de nuestras líneas verdes, así como proyecciones y metas a 2030 para Colombia y Centroamérica.

Por su parte, en Centroamérica, el 93,6% de nuestra cartera verde corresponde a clientes corporativos, destacando significativamente la financiación de energías renovables y

proyectos de producción más limpia. Por otra parte, el 6% restante corresponde a clientes Banca Persona, a través de la financiación de vehículos híbridos y eléctricos y la financiación de vivienda sostenible.

Banca	Línea verde - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023 CAM	Saldo Total Banca	Participación
Personas	Ecovehículo	\$12,8	\$16,5	6,4%
	Hipotecas Verdes	\$3,7		
Empresas	Ecovehículo	\$2,6	\$243,0	93,6%
	Eficiencia Energética	\$4,4		
	Energía Renovable	\$145,4		
	Construcción Sostenible	\$6,4		
	Infraestructura sostenible	\$11,4		
	Producción Limpia	\$73,0		
<b>Totales</b>		<b>\$259,6</b>	<b>\$259,6</b>	<b>100,00%</b>

#### 8.1.1.1. Colombia

Durante 2023, desarrollamos mejoras en el proceso de identificación y marcación de la línea Agrosostenible, la cual se divide en Destinos verdes Finagro con un saldo al cierre del año de COP 49.592.942.391 representando una participación del 1,15% de la cartera verde; y los sellos agrosostenibles con un saldo de COP 988.420.486.481 y una participación del 22,82% sobre la cartera verde del Banco. Esta línea creció en un 71,5% con respecto a diciembre de 2022 que fue incluida en nuestros criterios de elegibilidad, lo que nos ha permitido ampliar el alcance y contribución a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en el sector agrícola.

Las líneas Construcción Sostenible e Hipotecas Verdes, representan cerca de la mitad de nuestra cartera verde, con un 37,9% y 10,2%, respectivamente, lo cual reafirma nuestro compromiso con una urbanización sostenible y con el acceso a vivienda. Adicionalmente, la línea Infraestructura sostenible, por medio de la cual financiamos el desarrollo de diferentes proyectos de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico municipales, tiene una participación sobre la cartera verde del 18,2% y un crecimiento con respecto a 2022 de 41,5%, con lo cual contribuimos al desarrollo económico y bienestar humano.

Con el fin de fortalecer nuestra estrategia y promover soluciones innovadoras para nuestros clientes, impulsamos acciones y promovemos espacios que fomenten la creación de negocios verdes:

- Participamos en la iniciativa **Climate Finance Leadership Initiative** desarrollada en Colombia (primer país en LATAM en sumarse a la iniciativa) por Bloomberg con el fin de fortalecer nuestra estrategia y objetivos climáticos, acelerar los flujos de financiación verde y crear proyectos productivos sostenibles.

- Junto con la **Aceleradora de financiamiento Climático** (CFA, por sus siglas en inglés), plataforma de articulación que apoya la formulación, desarrollo y acceso a financiación de proyectos climáticos de calidad, logramos robustecer 8 proyectos con enfoque en: aprovechamiento de residuos, transporte limpio y energías renovables, incluyendo 2 proyectos de hidrógeno verde, que aportan al esfuerzo del país para alcanzar sus metas en materia climática.
- Disponibilizamos el **confirming verde** como línea de financiamiento que permite a nuestros clientes acceder a unas condiciones especiales de crédito para el pago a sus proveedores que influyen directamente en la producción de activos y desarrollo de actividades ambientales y que generan un impacto positivo para el planeta.
- Fortalecimos nuestro relacionamiento con clientes de la Banca Corporativa a través de la iniciativa Impulso V en alianza con Vértebra, en donde se acompañó a los clientes con diagnósticos internos en ecoeficiencia y estrategias que permiten generar ahorros y adoptar mejores prácticas en el uso de recursos naturales.
- En un primer piloto con 16 empresas de diferentes zonas del país, iniciamos un acompañamiento especializado a nuestras pymes a través de la Plataforma de Gestión Sostenible, una herramienta que facilita la medición de indicadores ASG y el cálculo del inventario de emisiones de GEI corporativo. El objetivo es acompañar a 500 empresas en Colombia y CAM para que inicien su camino hacia la sostenibilidad

#### **8.1.1.2. Costa Rica:**

- Se están financiando 16 proyectos que contribuyen a la transición energética y generación de energía renovable, y a la optimización de los recursos productivos a través de la línea de crédito Producción Limpia respaldada con certificaciones de sostenibilidad reconocidas como FSC CoC, Rainforest Alliance, entre otras. También contribuimos a la urbanización y movilidad sostenible, con más de 340 créditos vigentes de Construcción Sostenible, Hipotecas Verdes y Ecovehículo. El saldo en cartera para diciembre 2023 es de USD 130 Millones.
- Alcanzamos un saldo de cartera de USD 9.9M en nuestra línea de eco vehículo para un total de 306 operaciones, de las cuales 203 representan nuevos vehículos colocados en 2023.
- Se logró la colocación 3,725 pólizas con el seguro verde para el apoyo del proyecto de rehabilitación de 10 Hectáreas del manglar en Bahía Tomas, además, con la vinculación de este proyecto al programa IRVerde de la GIZ, se logró que 15 mujeres de la Cooperativa Coopeempendedoras de Cuanijiquil consolidaran su emprendimiento gastronómico con formación, medios electrónicos para las transacciones de su negocio y un establecimiento móvil donde pueden atender a sus clientes. Gracias al acompañamiento la sucursal Liberia, ahora la cooperativa y sus miembros, tienen una cuenta de ahorros donde administran sus finanzas, y cuentan con acceso a métodos de pago seguros (POS y sinpe móvil empresarial) para realizar transacciones. En diciembre de 2023, dividieron sus primeras ganancias como socias de la cooperativa.
- Iniciamos una consultoría con el BID para apoyar la estrategia de financiamiento sostenible, que nos permitió avanzar en la definición de la ruta para lograr la meta del 30% de cartera sostenible para el 2030, por medio de un análisis de mercado y un proceso de formación y co creación con las diferentes áreas del Banco y de Seguros Davivienda.

### 8.1.1.3. El Salvador

- Contamos con 18 proyectos activos que incluyen proyectos de energía renovable y eficiencia energética. En 2023 se hicieron 12 desembolsos por USD 5 M para financiar proyectos de energía renovable y eficiencia energética tanto en gran empresa como en pymes.
- **Cuentas Verdes:** 40,981 clientes con más de COP 223M en saldos aportaron al programa de conservación de la tortuga marina por medio de la cuenta verde en El Salvador, con la apertura de cuenta móvil, depósito a plazo fijo y DaviPlata. Como parte del impacto ambiental, social y económico generado por medio de este producto, en 2023 se liberaron +129K neonatos de tortuga marina para un total acumulado de 1,585,088 tortugas liberadas, y se generaron 155 empleos verdes indirectos y directos con el apoyo de aliados estratégicos como FUNZEL.
- Se logró la colocación de 22,368 pólizas con el seguro verde para el apoyo del proyecto de restauración de ecosistema de manglar en la Barra de Santiago. Como parte del impacto ambiental, social y económico, en 2023 se hicieron acciones de restauración en 3.0 hectáreas de manglar, sumando ya 6.2 hectáreas intervenidas gracias al trabajo realizado con aliados como FUNDEMAS, AMBAS, y la cooperación Alemana (GIZ). Esto a su vez, ha sido fuente de 33 empleos verdes directos a lugareños de la zona intervenida
- +180 clientes y aliados estratégicos asistieron a nuestras tres sesiones del Club de Empresas Sustentables que tiene como propósito impulsar las iniciativas empresariales hacia la sostenibilidad. Los temas abordados incluyeron Biodiversidad y Negocios y Gestión Sostenible del agua como también estrategias de gestión para las pymes lideradas por mujeres con la masterclass de la estrategia “Oceano Azul”.

### 8.1.1.4. Panamá:

- Logramos crear una alianza estratégica con ENSA Servicios, para promover el financiamiento de paneles solares en residencias y comercios a tasa 0%.
- Estamos financiando 5 proyectos de energía renovable solar, biomasa y eólica, con un saldo en cartera de USD 37 Bn.

### 8.1.1.5. Honduras:

- En líneas verdes tenemos 45 proyectos activos (\$18.4 M), 44 proyectos de producción más limpia, principalmente destinados al reciclaje de plásticos y baterías y 1 proyecto de infraestructura sostenible para la construcción de una estación de bombeo con la cual se proyecta disminuir el déficit de agua en la zona sur de San Pedro Sula.
- En 2023 se desembolsaron 24 préstamos (saldo total: COP 13.9M) para proyectos de infraestructura sostenible y producción más limpia.
- Se logró la colocación de 3,626 pólizas con el seguro verde para el apoyo del proyecto de restauración de ecosistema de manglar en el sitio Ramsar, Punta de Conga, ubicado en la comunidad El Venado, en la zona sur del país. Como parte del impacto ambiental en 2023, se restauraron 3 hectáreas de mangle y en conservación de la tortuga golfina se liberaron cerca de 7 mil neonatos, adicionalmente se realizaron dos eventos públicos con impacto social y económico donde recibieron más de 350 visitantes. Esto a su vez, ha sido fuente de 15 empleos verdes directos a lugareños de la zona intervenida.

### 8.1.2. Alineación taxonomía verde

En 2023, continuamos el proceso para la alineación de nuestras líneas verdes con la Taxonomía Oficial Verde Colombiana (TVC). Esto, como complemento a los resultados obtenidos en los pilotos para identificar la alineación con la taxonomía del país, los cuales fueron liderados por Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia y en los que participamos activamente en 2022.

Para lograrlo, realizamos un diagnóstico completo del nivel de ajuste actual de nuestros criterios en comparación con los definidos por la TVC, obteniendo como resultado que el 62% (29 de 47 actividades) se encuentran en un nivel medio o alto de alineación. Para el 38%, correspondiente a 18 actividades, vemos la oportunidad de alinear fomentando nuevos negocios.

Igualmente participamos de manera activa en la retroalimentación hacia Climate Bonds Initiative y Ambire Global, acerca de la herramienta que desarrollaron para establecer los proxies adecuados que permitan cerrar las brechas de información técnica en los sectores agua, transporte y uso del suelo (AFOLU) que se identificaron como resultado de los pilotos sobre la implementación de la taxonomía verde.

Para 2024 nos enfocaremos en cerrar las brechas operacionales y técnicas para culminar el proceso de implementación de la taxonomía.

### 8.1.3. Bono verde

En el 2017 emitimos el Bono Verde por COP COP 433 mil millones con un plazo de 10 años, el cual fue adquirido en su totalidad por la IFC, para el cierre de 2023 con el bono hemos financiado 76 proyectos de construcción sostenible para nuestros clientes de la banca constructor y corporativa en los sectores de vivienda, salud, hotelería, centros comerciales y oficinas en ciudades como Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena.

A continuación el detalle de los proyectos por certificación:

Certificación Edge (68 Proyectos):

- 27 proyectos certificados
- 37 proyectos con certificación preliminar
- 4 proyectos en proceso de certificación

Certificación Leed (8 Proyectos):

- 4 proyectos certificados en categoría Gold
- 4 proyectos con certificación preliminar

La financiación de estos proyectos por el Bono Verde, ha generado los siguientes beneficios ambientales, de acuerdo a la información de las certificaciones entregadas por los clientes.

#### **Beneficios ambientales de la financiación de proyectos por medio del Bono Verde\***

<b>Emisiones evitadas anualmente ton CO2</b>	<b>Cantidad de unidades</b>	<b>% de ahorro de energía (Prom)</b>	<b>% de ahorro de agua (prom)</b>	<b>% de ahorro energético en materiales</b>
19.040	19.580	29%	37%	50%

\* Información basada en las certificaciones entregadas por los clientes

## 8.2. GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

En 2020, con el propósito de avanzar en la gestión sostenible, Davivienda ratificó su compromiso frente al cambio climático al implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del clima. En 2022 adhirió al Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para realizar la estimación de la emisiones financiadas y a los Principios de Inversión Responsable (PRI) por su sigla en inglés,

que tiene como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados que contribuyan a un mundo más sostenible.

En 2023, con el interés de madurar su alcance y compromiso con prácticas financieras sostenibles y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus operaciones e inversiones, el Banco se unió a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), al Net Zero Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), en línea con su visión de ser Net-Zero a 2050, así como al Science Based Targets Initiative (SBTi) para establecer sus objetivos de reducción de emisiones basados en ciencia.

El resultado general de nuestro inventario de emisiones GEI a cierre de 2023, fue:

Alcance	Indicador	2023
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	1.415
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	414
Alcance 3	Emisiones categoría 1 - bienes o servicios comprados (ton CO <sub>2</sub> e)	239
	Emisiones Categoría 2 - bienes de capital (ton CO <sub>2</sub> e)	360
	Emisiones Categoría 4 - transporte y distribución aguas arriba (ton CO <sub>2</sub> e)	71
	Emisiones Categoría 5 - residuos generados durante la operación (ton CO <sub>2</sub> e)	21
	Emisiones Categoría 6 - viajes de negocio (ton CO <sub>2</sub> e)	597
	Emisiones Categoría 15 - financiadas/inversiones* (ton CO <sub>2</sub> e)	4.525.928
Total emisiones de GEI**	Total emisiones de GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.531.272
	Total emisiones de GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.529.045

\*Incluye Préstamos comerciales, Project finance y Bonos corporativos y acciones.

\*\*Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a las emisiones de la categoría 15 - inversiones según la clasificación del GHG Protocol.

En el tercer informe TCFD sobre la gestión 2023, revelamos en detalle el avance frente a la gestión climática y su compromiso de alineación con las metas climáticas internacionales y los marcos de actuación propuestos por los Gobiernos de los países en los que operamos, con miras a la transición justa y ordenada hacia las cero emisiones netas. El cual puede consultarlo [aquí](#).

### 8.3. ESTRATEGIA ECOEFICIENCIA

#### ¡Misión Verde 2030: un enfoque sostenible para el futuro!

En Davivienda tenemos un gran compromiso para que nuestros procesos tengan el menor impacto ambiental, y podamos hacer del mundo una casa más verde. Por esta razón,



desarrollamos la estrategia **Misión Verde 2030**, la cual tiene como objetivo implementar las mejores prácticas en el mercado para generar una cultura de ecoeficiencia y sostenibilidad que permita mitigar el cambio climático y la degradación de los ecosistemas. A través de la transferencia de conocimiento entre Colombia y Centroamérica, buscamos promover el uso eficiente de los recursos naturales y posicionarnos como un Banco Multilatino referente en materia de sostenibilidad.

Dentro de Misión Verde 2030, hemos enfocado nuestros esfuerzos en tres rutas clave:

- Desde la **ecoeficiencia operacional** buscamos la reducción del consumo de los recursos naturales como el agua y la energía; y a su vez disminuir nuestras emisiones de carbono.
- Nuestro **enfoque de economía circular** nos reta a implementar estrategias de reducción, reutilización, aprovechamiento y valorización de los residuos generados en nuestra operación.
- El **abastecimiento sostenible** toma relevancia ya que buscamos fortalecer nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y de compras sostenibles.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental se ha visto reflejado en reconocimientos importantes. En 2023, recibimos la **certificación de carbono neutralidad**<sup>41</sup> por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), bajo el protocolo de Gases Efecto Invernadero (GHG protocol), así como la recertificación del **sello de energía renovable**<sup>42</sup> para todo nuestro corporativo en Colombia y por primera vez en Centroamérica.

Estas certificaciones las hemos obtenido a través de la estimación del inventario de emisiones y su previa verificación. De igual manera, llevamos a cabo acciones de compensación, como la siembra de árboles de especies nativas y mediante la adquisición de certificados de energía renovable; contribuyendo al cuidado responsable del ambiente.

Establecimos como año base el periodo de 2022, lo que nos permitió establecer planes de reducción y estrategias enfocadas a la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales generados por los gases de efecto invernadero de nuestra operación. Adicionalmente, en 2023 fuimos galardonados con el reconocimiento como **organización verde de verdad** otorgado por CO2CERO, el cual ratifica nuestro compromiso con la acción climática.

Estos logros son el resultado del compromiso de todas las áreas del Banco y filiales en Centroamérica, quienes han trabajado en conjunto para implementar iniciativas y estrategias ambientales que nos llevan a contribuir al desarrollo sostenible.



<sup>41</sup> Periodo de certificación 2022 - 2025

<sup>42</sup> Periodo de certificación 2022

## ¡En Davivienda contamos con embajadores de la sostenibilidad!

Nuestros líderes cada vez más comprometidos con el ambiente son un ejemplo de nuestro compromiso con la sostenibilidad. En 2023, el Banco realizó la compra de 60 vehículos nuevos para nuestros líderes como parte de los beneficios otorgados, lo que generó un aumento en la cobertura por vehículos ecoeficientes. De estos, 6 líderes optaron por adquirir esta línea de vehículos, representando un 10% del total. Para 2024, esperamos aumentar esta tendencia hacia la adquisición de tecnologías más amigables con el medio ambiente.

En Davivienda, contamos con verdaderos embajadores de la sostenibilidad. A través de nuestra Misión Verde 2030, fomentamos el uso responsable de los recursos naturales y la protección del medio ambiente mediante prácticas sostenibles y la educación ambiental. Reconocemos a nuestros colaboradores como agentes de cambio que contribuyen activamente a la construcción de un futuro más sostenible.

En 2023, nuestro programa de multiplicadores de lo bueno, respaldado por el Consejo Mundial de Energía, ha logrado certificar 1.822 líderes y gestores ambientales en Colombia y en nuestras filiales en Centroamérica. Nuestros embajadores de la sostenibilidad fueron capacitados en el uso eficiente del agua y la energía, con el objetivo de implementar acciones que garanticen la reducción del consumo de estos recursos en sus lugares de trabajo como en sus hogares.

Además, lanzamos por primera vez nuestro curso “El mundo es nuestra casa, hagámosla Basura Cero” el cual contó con la participación de 12.315 colaboradores. En este curso, se abordó la importancia de las 9 Rs de la economía circular, con el fin de reducir los impactos ambientales asociados a la generación de residuos; también se proporcionó información sobre los códigos de colores aplicables a la separación de residuos en cada país donde operamos, conforme a la normativa ambiental vigente, para asegurar una correcta gestión de residuos por parte de nuestros colaboradores.

Asimismo, conocemos la importancia de nuestros aliados en limpieza y cafetería, por lo que capacitamos al 100% de las auxiliares de nuestro proveedor en una adecuada gestión de residuos, garantizando un enfoque integral hacia la sostenibilidad ambiental en todas nuestras operaciones.

### 8.3.1. Emisiones de nuestra operación Alcances 1, 2 y 3 (excluye financiadas/invertidas)

Cada año nos comprometemos con la mitigación del cambio climático, y 2023 no fue la excepción, continuamos fortaleciendo la cuantificación de nuestro inventario de emisiones de carbono e implementando estrategias de reducción y compensación.

A partir de 2022, ampliamos la cuantificación de nuestras emisiones indirectas (Alcance 3) en varias categorías, tales como: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios de acuerdo con los lineamientos metodológicos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol).



Alcance	Indicador (ton CO2eq)	2019	2020	2021	2022	2023	Variaciones 2023 - 2019	Variaciones 2023 - 2022
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO2eq)	4.675	4.316	4.413	3.917	3.753	-19,72%	-4,19%
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based	14.587	12.443	6.761	7.030	6.359	-56,41%	-9,54%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based	0	839	506	422	414	-	-1,90%
Alcance 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based	19.261	16.759	11.174	10.947	10.112	-47,50%	-7,63%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based	4.675	5.155	4.919	4.339	4.167	-10,87%	-3,96%
Alcance 3*	Otras emisiones indirectas	1.561	430	282	5.096	2.278	45,93%	-55,30%
Total inventario de emisiones GEI	Total inventario de emisiones GEI location based	20.822	17.189	11.456	16.043	12.390	-40,50%	-22,77%
	Total inventario de emisiones de GEI market based	6.236	5.585	5.201	9.435	6.445	3,35%	-31,69%
Total inventario de emisiones GEI FTE	Total inventario de emisiones GEI location based (ton CO2e/FTE)	0,94	0,89	0,81	1,24	1,07	14,42%	-13,58%
	Total inventario de emisiones GEI market based (ton CO2e/FTE)	0,28	0,29	0,37	0,73	0,56	98,73%	-23,56%
Total inventario de emisiones GEI m2	Total inventario de emisiones GEI location based (ton CO2e/m2)	1,98	1,54	1,35	2,19	1,72	-13,35%	-21,84%
	Total inventario de emisiones GEI market based (ton CO2e/m2)	0,59	0,50	0,61	1,29	0,89	50,50%	-30,87%

\*A partir de 2022 se amplía la cuantificación de las emisiones indirectas.

En Colombia hemos logrado una reducción del 9% de nuestras emisiones de carbono en el Alcance 1 y 2 en comparación con 2022, lo cual equivale a dejar de emitir 451 toneladas de CO<sub>2</sub>. Estos resultados demuestran nuestro compromiso continuo con la reducción de nuestras emisiones de GEI y la mitigación del cambio climático.

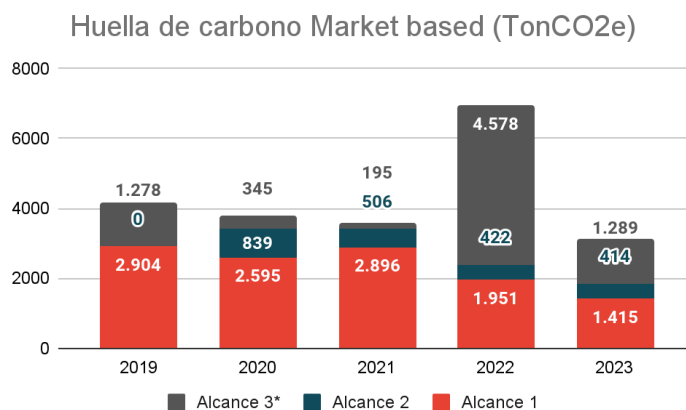
Alcance	Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variaciones 2023 - 2019	Variaciones 2023 - 2022
Alcance 1	Alcance 1 Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	2.595	2.896	1.951	1.415	-51,27%	-27,49%
*Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	5.843	5.147	3.032	2.549	2.641	-54,79%	3,63%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	0	839	506	422	414	-	-1,79%
Alcance 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	8.747	7.742	5.927	4.500	4.057	-53,62%	-9,86%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	3.434	3.402	2.373	1.830	-36,99%	-22,92%
**Alcance 3	Otras emisiones indirectas (ton CO <sub>2</sub> e)	1.278	345	195	4.578	1.289	0,83%	-71,85%
Total inventario de emisiones GEI	Total inventario de emisiones GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e)	10.025	8.087	6.122	9.078	5.345	-46,68%	-41,12%
	Total inventario de emisiones GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.182	3.779	3.597	6.952	3.118	-25,43%	-55,15%
Total inventario de emisiones GEI FTE	Total inventario de emisiones GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,99	0,79	0,60	0,89	0,52	-46,96%	-41,40%
	Total inventario de emisiones GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,41	0,37	0,35	0,68	0,31	-25,82%	-55,36%
Total inventario de emisiones GEI m2	Total inventario de emisiones GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e/m2)	0,04	0,03	0,02	0,03	0,02	-47,74%	-40,11%
	Total inventario de emisiones GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e/m2)	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	-26,91%	-54,37%

\*Se ajustan cifras del location based y market based desde el 2019, debido a revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializada de servicios públicos.

\*\*A partir de 2022 se amplía la cuantificación de las emisiones indirectas en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

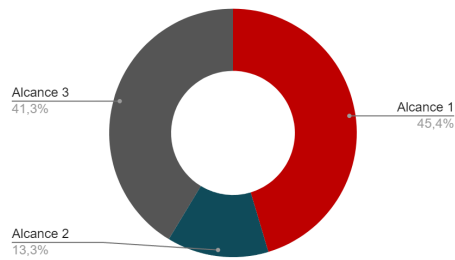
Alcance	Fuentes de emisión	Emisiones de Gases Efecto Invernadero				
		CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	N <sub>2</sub> O (t CO <sub>2</sub> e)	Compuestos Fluorados	Inventario de emisiones

					(t CO2e)	GEI Total (t CO2e)
1	Fuentes Fijas Combustibles	48,28	0,00	0,01	0,00	48,29
	Fuentes Fijas Biocombustibles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fuentes Fijas Refrigerantes	0,00	0,00	0,00	1.108,80	1.108,80
	Fuentes Fijas Extintores	0,55	0,00	0,00	257,42	257,97
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>48,83</b>	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	<b>1.366,22</b>	<b>1.415,06</b>
2	Energía Adquirida	3.055,95	0,00	0,00	0,00	3.055,95
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>3.055,95</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.055,95</b>
3	Categoría 1 - bienes o servicios comprados	238,61	0,00	0,00	0,00	238,61
	Categoría 2 - bienes de capital	360,22	0,00	0,00	0,00	360,22
	Categoría 4 - transporte y distribución aguas arriba	71,34	0,01	0,07	0,00	71,42
	Categoría 5 - residuos generados durante la operación	21,23	0,00	0,00	0,00	21,23
	Categoría 6 - viajes de negocios	593,21	0,12	3,75	0,00	597,08
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.284,61</b>	<b>0,13</b>	<b>3,82</b>	<b>0,00</b>	<b>1.288,56</b>
<b>TOTAL HCC</b>		<b>4.389,39</b>	<b>0,13</b>	<b>3,83</b>	<b>1.366,22</b>	<b>5.759,57</b>



\*Del 2019 a 2021, las emisiones cuantificadas en el Alcance 3, corresponden a consumo de resmas de papel y viajes aéreos de colaboradores.

Distribución huella de carbono Market Based 2023



Para fortalecer nuestras acciones, en 2023 realizamos la compra de créditos de carbono y certificados de energía renovable con el fin de compensar nuestras emisiones directas de Alcance 1 y 2. Estas compensaciones se han logrado bajo la participación en diversos proyectos que promueven la reforestación, la prevención de la deforestación y la generación de energía eléctrica renovable. Entre estos proyectos se destacan:

- Proyecto Forestal CO2Cero Vichada ubicado en el municipio de Puerto Carreño departamento de Vichada. En este proyecto se utilizan especies arbóreas como Acacia, Eucalipto, Caucho y Pino.
- Proyecto REDD+ PAZcífico, situado al norte del departamento de Nariño y en el occidente del departamento del Cauca, específicamente en los municipios de Magüí y Santa Bárbara. Este proyecto abarca un área total de 288.170 hectáreas, de las cuales 273.718 hectáreas (94,98%) son de bosque estable a lo largo del tiempo.
- Centrales hidroeléctricas a filo de agua Hidrobarrancas y La Rebusca, ubicadas en el departamento de Antioquia. Estas centrales aprovechan el agua necesaria para generar energía, permitiendo que el resto fluya de nuevo al río, lo que contribuye a reducir los impactos ambientales y sociales ocasionados por los grandes embalses.

Estos proyectos no solo contribuyen a compensar nuestras emisiones, sino que también promueven la conservación de la biodiversidad y la generación de energía limpia.

Además, en Colombia y nuestras filiales en Centroamérica logramos obtener la certificación de carbono neutralidad gracias a la implementación de estrategias de eficiencia energética, implementación sistemas fotovoltaicos, el uso de energía renovable, la transición gradual de extintores a opciones menos contaminantes, la gestión eficiente de servicios públicos y la compra de certificados de energía renovable C-FER.

Junto a estos grandes proyectos y la certificación de carbono neutralidad, el Banco Davivienda se adhiere a los Objetivos SbTi (Objetivos Basados en ciencia) con el propósito de estructurar metas de reducción para cada uno de los alcances de nuestro inventario de emisiones, basados en nuestra operación y futuro crecimiento. Es así, como en 2024 trabajaremos bajo esta metodología para establecer metas con impacto significativo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y refuercen nuestro compromiso con la acción climática a corto, mediano y largo plazo.

### 8.3.2. Ecoeficiencia operacional

**¡Estamos comprometidos con el consumo responsable y ahorro energético!**

En 2023, nuestro consumo energético fue de 27.516 MWh, lo que representa una reducción del 22% con relación al 2019 y un aumento del 3% con respecto a 2022. Este incremento se atribuye principalmente a **obras de remodelación en nuestras sedes\***, un aumento en el número de cajeros y una mayor presencialidad en nuestras instalaciones. A pesar de estos factores, nuestro consumo sigue siendo un 19,88% inferior al consumo promedio establecido por la Cámara Colombiana de la construcción (CAMACOL)<sup>43</sup> para oficinas donde dependiendo del clima se establece un consumo promedio de energía para el país.

Es por esto, que seguiremos trabajando en la implementación de varias estrategias de eficiencia energética. Actualmente, contamos con más de 4.300 bots en nuestro programa de gestión especializada de servicios públicos los cuales facilitan el análisis, digitalización y auditoría de más de 23.800 facturas. Asimismo, realizamos un seguimiento continuo de nuestros consumos de energía eléctrica, identificando tendencias y consumos atípicos en cada una de nuestras sedes con el fin de tomar decisiones y medidas pertinentes.

Por otro lado, actualizamos nuestro estándar eléctrico bajo los lineamiento de la ISO 50001:2018; nos enfocamos en el análisis, perfil del consumo eléctrico, curvas de operación e implementamos un modelo el cual permite la optimización en el uso de equipos electromecánicos y consumo de energía ajustados a nuestros horarios de operación, esta estrategia cuenta con una proyección de ahorro del 8% por oficina. Esta actualización nos permitirá la integración del sistema BMS (Building Manager System) con la capacidad de atender alertas tempranas en consumo y fallas eléctricas, garantizando la continuidad de la operación y el confort de nuestros colaboradores y clientes.

De igual forma, realizamos la inversión de **COP COP 8.451 mil millones** para la renovación de **90 aires acondicionados energéticamente eficientes**, garantizando la implementación de tecnología amigable con el ambiente puesto que son equipos que disminuyen el agotamiento de la capa de ozono. Adicionalmente, continuamos con el modelo de trabajo híbrido (presencial y en casa) para los colaboradores de dirección general como medida para la disminución de consumos de energía eléctrica.

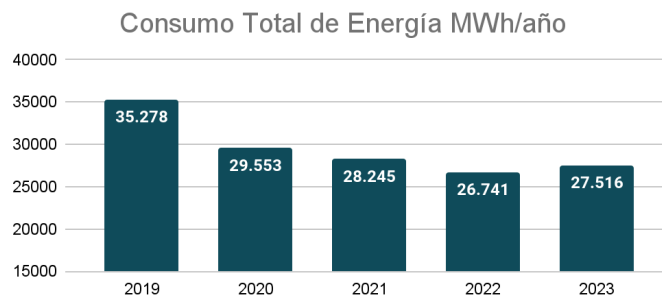
Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 - 2019	Variación 2023 - 2022
*Energía Comprada de la red (MWh)	35.200	29.484	28.080	26.526	27.285	-22,49%	2,86%
Energía limpia generada para autoconsumo (MWh)	59	53	140	194	216	266,10%	11,34%
**Energía de fuente combustibles procedentes de fuentes no renovables (MWh)	19	16	25	21	14	-23,89%	-31,69%

<sup>43</sup><https://ismd.com.co/wp-content/uploads/2017/03/Anexo-No-1-Gu%C3%ADa-de-contrucci%C3%B3n-sostenible-para-el-ahorro-de-agua-y-energ%C3%ADa-en-las-edificaciones.pdf>

Energía de fuente combustibles procedentes de fuentes renovables (MWh)	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Total de energía Consumida (MWh)	35.278	29.553	28.245	26.741	27.516	-22,00%	2,90%
Energía con certificados de energía renovable (MWh)	0	29.375	27.941	26.399	20.305	No aplica	No aplica
Total Energía Limpia/renovable consumida (MWh)	59	29.428	28.081	26.593	20.521	No aplica	No aplica
MWh/FTE	3,48	2,89	2,77	2,63	2,70	-22,41%	2,41%
MWh/m2	0,13	0,11	0,10	0,09	0,10	-23,55%	4,67%

\*Se ajustan cifras de consumo de energía de 2022 debido a procesos de auditoría externa y por proyección de datos en el informe anterior. Para las cifras de 2023 se cuenta con 4,2% de proyección de datos, ya que al momento de generar el informe no se cuenta con la totalidad de consumos debido a la diferencia en los periodos de facturas de los prestadores de energía.

\*\*Se incluyen los valores de energía generados por las plantas eléctricas.



**¡La energía sostenible es, sin duda, uno de los pilares para construir un mundo mejor!**

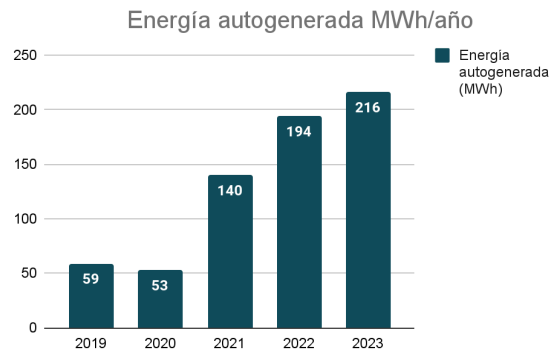
Actualmente, contamos con 16 sistemas de paneles solares activos instalados en diferentes oficinas y sedes administrativas a nivel nacional, durante 2023, generamos un total de 216,3 MWh de energía renovable autogenerada la cual fue consumida en las operaciones de cada sede.

Por otro lado, para 2022 toda la energía eléctrica interconectada al sistema nacional fue respaldada por Certificados de Energía Renovable (C-FER), logrando acreditar que el uso de energía en nuestra operación es 99% renovable y así obtener por segunda vez el sello de energía renovable.

Para 2023, hemos adquirido el 74% de energía renovable para Colombia equivalente a 20.305 MWh y nos encontramos en proceso de adquisición del restante de energía



renovable no convencional, lo que nos permitirá una reducción de las emisiones del Alcance 2.



### ¡Sin agua no hay vida, cuidala!

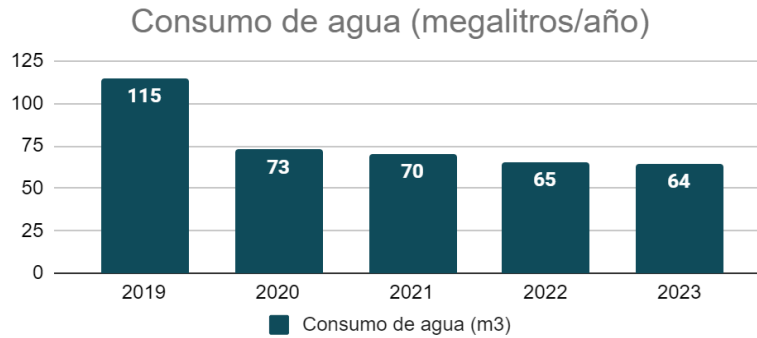
En 2023 logramos reducir el consumo de 44% respecto al 2019, equivalente a 50 megalitros o 20 piscinas olímpicas y 1% respecto a la nueva línea base definida, 2022; esto gracias a la finalización de nuestro proyecto de baños verdes a nivel nacional, en el cual implementamos 52 aparatos hidrosanitarios, permitiendo el control de caudal y optimización del recurso hídrico y a través de la gestión especializada de servicios públicos, realizamos el seguimiento y control a cada uno de nuestros consumos internos con el fin de actuar de manera inmediata ante daños o fugas que puedan incrementar el consumo de agua.

El abastecimiento de agua para nuestras operaciones de oficinas y sedes administrativas se da a través de los sistemas de acueducto de cada municipio o ciudad. Así mismo, nuestras aguas residuales al ser de uso doméstico, son enviadas al sistema de alcantarillado público cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.

En 2024 daremos continuidad al proyecto de optimización de tanques de almacenamiento con el fin de estabilizar las cargas hidráulicas acorde a la dotación de cada una de nuestras sedes y realizar un uso eficiente del recurso hídrico así mismo, ampliaremos el alcance del proyecto de baños verdes a toda la red nacional de las sucursales en Colombia.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variaciones 2023 - 2019	Variaciones 2023- 2022
*Consumo de agua (megalitros)	115	73	70	65	64	-44%	-1%
megalitros/FTE	0,011	0,007	0,007	0,006	0,006	-44%	-2%
megalitros/m <sup>2</sup>	0,0004	0,0003	0,0003	0,0002	0,0002	-45%	1%

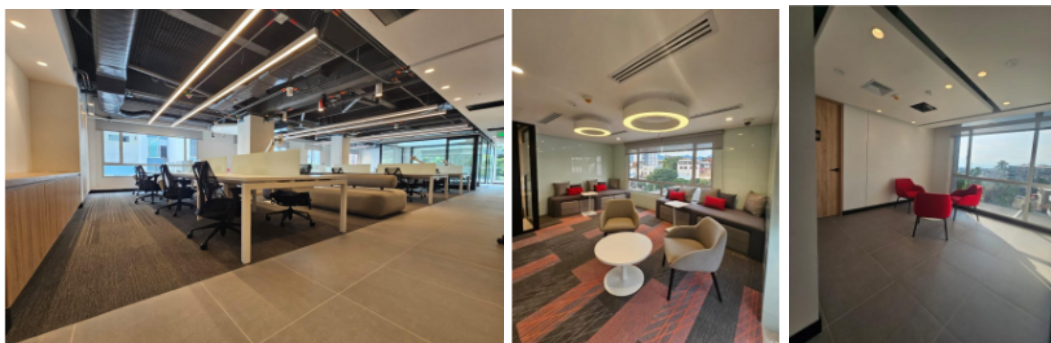
\*Se ajustan cifras de consumo de energía de 2022 debido a procesos de auditoría externa y por proyección de datos en el informe anterior. Para las cifras de 2023 se cuenta con 5,18 % de proyección de datos, ya que al momento de generar el informe no se cuenta con la totalidad de consumos debido a la diferencia en los periodos de facturas de los prestadores de energía.



### ¡Nuestras inversiones en construcción sostenible!

En 2023, intervenimos y adecuamos más de 33.673 m<sup>2</sup> ubicados en diferentes ciudades de Colombia: Bogotá, Medellín, Cartagena, Santa Marta, Villavicencio, Pasto, Pereira, Bucaramanga, Cali y Barranquilla. Bajo nuestro compromiso con la construcción sostenible y nuestra Misión Verde 2030, de los pisos intervenidos, el 42,5% cuentan con alguna certificación ambiental: LEED y/o EDGE.

Inversiones	2020	2021	2022	2023	Comentarios
Inversión en eficiencia energética COP (cifras en millones)	2.000	241,7	5.520	10.499	Adaptamos espacios abiertos para que se genere un trabajo más colaborativo, con un diseño que nos permite tener un menor impacto ambiental, ya que propendemos porque nuestras remodelaciones en las instalaciones cuenten con materiales y mobiliario sostenible.
Inversión en materiales sostenibles COP (cifras en millones)	967	1.100	3.532	10.376	



### 8.3.3. Enfoque en economía circular

**¡En Davivienda buscamos darle una segunda oportunidad a los residuos!**

Generamos 1.225 toneladas de residuos los cuales fueron aprovechados el 74%, adicionalmente disminuimos la generación de los mismos con respecto al año 2022 en un 29% equivalente a 509 toneladas. Para 2023 trabajamos en la estandarización de puntos ecológicos, sensibilizaciones en economía circular y separación adecuada en la fuente.

Por otro lado, hemos garantizado la disposición o aprovechamiento de los residuos que se generan en las remodelaciones y mantenimiento de nuestras sedes, de las cuales se aprovecharon 29 toneladas y se gestionó la correcta disposición final de 36.707 m3 de residuos de construcción.

<b>Residuos generados 2023 (toneladas)</b>			
<b>Composición</b>	<b>Residuos generados</b>	<b>Residuos no destinados a eliminación</b>	<b>Residuos destinados a eliminación</b>
No Peligrosos	1196	889	307
Peligrosos	29	15	14
<b>Residuos Totales</b>	<b>1225</b>	<b>904</b>	<b>321</b>
<b>Residuos desviados eliminación 2023 (Toneladas)</b>			
<b>Residuos Peligrosos</b>	<b>En las instalaciones</b>	<b>Fuera de las instalaciones</b>	<b>Total</b>
Preparación para la reutilización	0	0	0
Reciclaje	0	15	15
Otras operaciones de valorización	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>Residuos No Peligrosos</b>	<b>En las instalaciones</b>	<b>Fuera de las instalaciones</b>	<b>Total</b>
Preparación para la reutilización	0	119	119
Reciclaje	0	761	761
Otras operaciones de Valorización - Compostaje	0	8	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>889</b>	<b>889</b>
<b>Residuos destinados eliminación 2023 (Toneladas)</b>			
<b>Residuos Peligrosos</b>	<b>En las instalaciones</b>	<b>Fuera de las instalaciones</b>	<b>Total</b>
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	2	2
Traslados a un vertedero	0	0	0
Otras operaciones de eliminación - Celda de Seguridad	0	13	13
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Residuos No Peligrosos</b>	<b>En las instalaciones</b>	<b>Fuera de las instalaciones</b>	<b>Total</b>
Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
Traslados a un vertedero	0	307	307
Otras operaciones de eliminación	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>307</b>	<b>307</b>

Indicador (Cantidad en toneladas)	2019	2020	2021	2022	2023
total residuos generado	848	1273	1673	1734	1225
% residuos aprovechables	33,84%	80,05%	73,02%	71,78%	74,00%
% residuos no aprovechables	66,16%	19,95%	26,98%	28,22%	26,00%

Desde 2021, hemos implementado el programa Banco sin Papel, el cual nos ha permitido avanzar en la digitalización de diferentes procesos y optimización de impresoras, lo cual se ha traducido en una reducción progresiva del consumo de papel. Para 2023 se logró el aprovechamiento de 273 toneladas de archivo inactivo que fueron integradas a la cadena productiva.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Comentarios
Papel (toneladas)	180	111	101	93	67	- Se redujo el 28% del consumo de papel respecto a 2022 equivalentes a 26 toneladas.
kg/FTE	17,8	10,9	9,9	9,2	6,6	- Nos encontramos en la implementación de un nuevo aplicativo para la generación de métricas de cantidad de impresiones generadas en el Banco.

Prolongar la vida útil de nuestros elementos en desuso, contar con materias primas sostenibles y garantizar que los residuos generados puedan ser aprovechados, es una de nuestras prioridades, por eso hemos avanzado en algunas estrategias de economía circular:

- Durante el proceso de baja de activos identificamos 41 respuestos que se encuentran en buen estado para incorporarlos en el ciclo económico, productivo y ecológico de nuestra operación; así evitamos la adquisición de nuevos elementos que representan aproximadamente COP COP 26 millones.
- Contamos con productos que fueron diseñados con criterios ambientales, como la tarjeta de crédito G-ZERO y nuestra alcancía de la casita roja que están elaborados con plástico reciclado.
- Realizamos procesos de limpieza y reparación de 5.232 elementos en desuso, los cuales fueron vendidos a nuestros colaboradores, logrando obtener ingresos de aproximadamente COP COP 122 millones, de esa manera damos una segunda vida útil a estos materiales.
- Estamos adheridos al programa de recolección de suministros vacíos de tóner de uno de nuestros aliados estratégicos; para 2023 entregamos 631 suministros con el cual evitamos la producción de plástico, así como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Con nuestro programa posconsumo “Pilas, si las tiras contaminas”, recolectamos 12.864 unidades de pilas que ya han cumplido con su vida útil, las cuales a través de un proceso de trituración mecánica realizada por un gestor autorizado, se convierten en materias primas para la industria metalúrgica.

Cómo próximas metas en el frente de economía circular esperamos seguir avanzando en la formulación del Sistema de Gestión Basura Cero, con el fin de implementar estrategias de reducción, reutilización, aprovechamiento y valorización de los residuos.

De acuerdo con nuestra operación en 2023, estos fueron los resultados obtenidos:

Indicador	*Meta 2023	Variación 2023-2022
1. Eficiencia energética de la red	-4%	3%
2. Eficiencia hídrica	-2%	-1%
3. Inventario de emisiones Alcance 1 y 2	-3%	-9%
4. Aprovechamiento de residuos	67%	74%
5. Reducción de residuos	-2%	-29%

\*Los datos que tienen el signo negativo corresponden a reducción, los que están positivos corresponden a aumento.

Comprometido con la mejora continua seguiremos implementando estrategias que garanticen la reducción y uso eficiente de los recursos naturales a través de la innovación y analítica de datos.

#### 8.3.4. Abastecimiento sostenible

Mediante la implementación de prácticas de abastecimiento sostenible, hemos promovido relaciones más sólidas con nuestros proveedores, fomentando la adopción de prácticas responsables en toda nuestra cadena de suministro. Estos esfuerzos no solo refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, sino que también contribuyen a la creación de valor compartido para todas las partes interesadas involucradas en nuestra cadena de valor.

Los avances significativos logrados a través de nuestra Misión Verde 2030, específicamente en lo que respecta al fortalecimiento de nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y compras sostenibles, fueron abordado de manera integral en la sección de gestión de la cadena de valor, en donde identificamos oportunidades clave para mejorar la resiliencia y la eficiencia de nuestras operaciones.

#### ¡Nuestra Misión Verde 2030 no tiene fronteras!

En los últimos años hemos replicado las buenas prácticas ambientales en cada uno de los países donde operamos, buscando que estas sean transversales y contribuyan a nuestra visión de ser un Banco Multilateral que deja una huella ambiental positiva para impulsar el cambio que el planeta necesita.

##### 8.3.4.1. Costa Rica

Costa Rica no es la excepción. Nos alineamos a la estrategia de Misión Verde 2030, donde hemos implementado medidas para cuantificar y gestionar los consumos de agua, energía, papel, emisiones de gases efecto invernadero y la gestión de residuos en nuestra operación, en colaboración con nuestros proveedores estratégicos.

Hemos mejorado significativamente los mantenimientos preventivos, incluyendo aires acondicionados, luminarias y grifería, con un seguimiento exhaustivo a través de la Herramienta Asana, lo que ha llevado a una reducción del 45% en incidencias mediante refuerzos de las visitas a edificios y sucursales.

Continuamos con el proceso de cambio de los aires acondicionados por modelos tipo R410, mejorando la eficiencia en los espacios y permitiendo un control digital de las temperaturas, para evitar manipulaciones indebidas.

En cuanto al transporte, mantenemos el servicio desde el centro (San José), hasta nuestras oficinas corporativas ubicadas en Torre, Escazú, incentivando además el uso compartido de vehículos por parte de los colaboradores para la reducción del inventario de emisiones de GEI.

Además, hemos implementado un sistema de seguimiento digital en la flota de vehículos del Banco para monitorear en tiempo real el consumo del combustible, las condiciones del vehículo y ofrecer recomendaciones al conductor, lo que nos ha permitido lograr un ahorro del 18%, en relación con 2022.

Finalmente, en Costa Rica, hemos capacitado a 702 colaboradores a través del programa multiplicadores de lo bueno, convirtiéndolos en líderes y gestores ambientales con conocimientos en eficiencia energética e hídrica.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2019 - 2023	Variación 2022 - 2023	Comentarios
Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> e)	103	46	262	268	288	180,06%	7,67%	Para 2023 el inventario de emisiones de GEI en Alcance 1 aumenta en un 7,6% y para el alcance 2 en un 3,4%, esto debido a que se presentaron fallas en algunos de los aires acondicionados. Adicionalmente, aumentamos la cantidad de colaboradores de tiempo completo y la cantidad de días presenciales en las sedes administrativas lo que conlleva a un mayor consumo energético impactando el alcance 2.
Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	255	210	110	104	107	-57,89%	3,48%	
Alcance 3 (ton CO <sub>2</sub> e)	59	1	15	226	97	64,41%	-57,00%	
Total inventario de emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> e)	417	257	387	597	493	18,24%	-17,49%	Con relación a la estimación de Alcance 3 ampliamos la cuantificación en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del protocolo de Gases de Efecto Invernadero -GHG Protocol-.
Energía (MW)	3.378	2.781	2.751	2.594	2.684	-20,54%	3,48%	Durante 2023 logramos la sustitución de en un 95% de luces fluorescentes, a luces tipo Led, tanto en edificios como en la red de
Energía (MW/FTE)	3,3	3,0	2,9	2,7	2,6	-22,03%	-3,70%	

Energía (MW/m2)	0,2	0,3	0,2	0,1	0,2	-21,15%	9,01%	sucursales.
Agua megalitros	20	10	14	12,5	13,3	-32,08%	6,40%	Durante 2023, presentamos una reducción del 32% con respecto al 2019 y un aumento en el consumo del 6% con relación a 2022, este aumento se debe a una fuga de agua en una de nuestras agencias; es por esto que fortalecemos la identificación, reporte y corrección de novedades. Por otro lado, realizamos el cambio de las llaves convencionales a las llaves tipo push en todas las sucursales.
Agua (megalitros/FTE)	0,021	0,011	0,014	0,013	0,013	-39,71%	-0,99%	
Agua (megalitros/m2)	0,002	0,001	0,001	0,001	0,001	-57,82%	12,09%	
Consumo papel (Ton)	20	10	10	13	12	-40,00%	-7,69%	Continuamos impulsando el proyecto Cero Papel, logrando reducir un 7,6% el consumo de papel respecto a 2022. Reducción equivalente a 26 toneladas.
Consumo papel (Kg/FTE)	21	11	10	13	12	-44,43%	-14,10%	
Residuos aprovechables (Ton)	5,3	1,1	2,5	8,3	11,0	107,55%	32,53%	Continuamos realizando la separación y aprovechamiento de residuos reciclables, electrónicos, manteniendo las alianzas estratégicas, con los centros de aCOP io autorizados.
Residuos aprovechables (Kg/FTE)	5,4	1,2	2,6	8,5	10,5	95,26%	23,33%	

Alcance	Fuentes de emisión	Emisiones de Gases Efecto Invernadero				Inventario de emisiones GEI Total (t CO <sub>2</sub> e)
		CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	N <sub>2</sub> O (t CO <sub>2</sub> e)	Compuestos Fluorados (t CO <sub>2</sub> e)	
1	Fuentes Fijas Combustibles	6	0,03	0,01	0	5,91
	Fuentes Móviles Combustibles	64	0,11	1,11	0	65,31
	Fuentes Fijas Refrigerantes	0	0	0	216,40	216,40
	Fuente Fijas Extintores	1	0	0	0	0,84
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>71</b>	<b>0,13</b>	<b>1,12</b>	<b>216,40</b>	<b>288,46</b>
2	Energía Adquirida	107,37	0	0	0	107,37
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>107,37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>107,37</b>
3	Categoría 1 - Bienes o servicios	37,76	0	0	0	37,76

	comprados					
	Categoría 2 - Bienes de capital	11,96	0	0	0	11,96
	Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba	10,09	0,001	0,01	0	10,10
	Categoría 6 - Viajes de negocios	36,87	0,005	0,32	0	37,19
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>96,67</b>	<b>0,006</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97,0</b>
	<b>TOTAL HCC</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>216</b>	<b>493</b>

#### 8.3.4.2. El Salvador

Durante 2023, avanzamos con el plan de sustitución de equipos de aire acondicionado por modelos que utilizan refrigerantes más respetuosos con el ambiente, así como la renovación de elevadores en el Centro Financiero. Al finalizar el año, contábamos con 3 elevadores operativos de un total de 4, los cuales permiten un ahorro de energía eléctrica de aproximadamente 30% en comparación con los elevadores antiguos. Además, completamos la instalación de 3 nuevas plantas fotovoltaicas, con una capacidad total de 165 kWp, estimando una generación promedio de energía limpia de 246 MWh al año.

Hemos reforzado nuestro enfoque en la formación ambiental para nuestros colaboradores, logrando que 145 colaboradores de El Salvador completaran con éxito el programa multiplicadores de lo bueno, convirtiéndose en líderes y gestores ambientales.

Para 2024, iniciaremos la readecuación de 4 de los 7 niveles del Centro Financiero, lo que incluirá la instalación de más de 300 lámparas LED de bajo consumo, con el objetivo de reducir significativamente el consumo de energía eléctrica. Además, hemos comenzado la sustitución de ventanas por modelos termoacústicos, lo que permitirá un uso más eficiente del aire acondicionado y, por ende, una menor demanda de energía. Asimismo, continuamos trabajando en la obtención de la certificación LEED en Operación y Mantenimiento 4.1 para las agencias Zona Rosa y Miralvalle.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2019 - 2023	Variación 2022 - 2023	Comentarios
Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> e)	1.286	1.016	1.017	1.160	1.526	18,64%	31,56%	Durante 2023, se incrementa el 23% en el Alcance 1 y 2 comparado con 2022 equivalente a 394 Toneladas de CO <sub>2</sub> eq, debido principalmente al aumento en las recargas de aires acondicionados en el Edificio Centro Financiero y mayor presencia de personal en oficinas administrativas.
Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	5.109	4.339	538	513	542	-89,40%	5,60%	
Alcance 3 (ton CO <sub>2</sub> e)	141	56	45	231	796	466,19%	244,13%	
Total inventario de emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> e)	6.536	5.411	1.600	1.904	2.864	-56,18%	50,40%	Así mismo, se incrementa las emisiones indirectas debido a que a partir de 2022, ampliamos su cuantificación en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de



								capital, residuos generados en la operación y viajes de negocios, de acuerdo a los lineamientos metodológicos del protocolo de Gases de Efecto Invernadero -GHG Protocol-.
								El Alcance 3 tuvo un incremento significativo respecto a 2022 principalmente por la compra de cajeros automáticos en la categoría Bienes de Capital, equivalente al 62% es decir 478 toneladas de CO <sub>2</sub> e del Alcance 3.
Energía (MW)	7.515	6.383	6.456	6.159	6.504	-13,46%	5,60%	Debido a mayor asistencia de personal a las oficinas administrativas así como también proveedores de servicio de mantenimiento, por trabajos de adecuación se incrementó el consumo energético en un 5,60% respecto a 2022.
Energía (MW/FTE)	4,20	3,70	3,75	3,56	3,70	-12,02%	3,86%	
Energía (MW/m2)	0,30	0,21	0,22	0,21	0,23	-23,58%	7,44%	
Instalación de energía renovable (kWp instalados)		267	267	267	267	-	0,00%	Continuamos con la generación de energía limpia con las 5 plantas fotovoltaicas instaladas desde el 2020, generando un incremento de 17 (MWh/año) es decir 4,65% más que 2022.
Generación de energía renovable (MWh/año)		73	399	359	376	-	4,65%	
Agua megalitros	53	45	34	38	48	-9,89%	24,71%	Presentamos un aumento en el consumo del recurso hídrico generado principalmente por fugas en 5 agencias así como también el incremento de personal en oficinas administrativas.
Agua (megalitros/FTE)	0,03	0,03	0,02	0,02	0,03	-11,73%	22,65%	
Agua (megalitros/m2)	0,002	0,001	0,001	0,001	0,002	-2,59%	26,88%	
Consumo papel (Ton)	69	39	48	41	41	-39,71%	1,15%	Gracias a las iniciativas de cero papel desarrolladas durante 2023, logramos reducir el un 0,52% el consumo de papel respecto a 2022, continuaremos trabajando en esta y otras iniciativas en los próximos años.
Consumo papel (Kg/FTE)	39	22	28	24	24	-39,73%	-0,52%	
Residuos aprovechables (Ton)	52	13	12	21	13	-75,78%	-39,79%	Continuamos trabajando en la adecuada separación de residuos, logramos gestionar adecuadamente 13 toneladas de materiales

Residuos aprovechables (Kg/FTE)	29	7	7	12	7	-75,33%	-40,79%	reciclables.
---------------------------------	----	---	---	----	---	---------	---------	--------------

Alcance	Fuentes de emisión	Emisiones de gases efecto invernadero			
		CO2 (t CO <sub>2</sub> e)	CH4 (t CO <sub>2</sub> e)	N2O (t CO <sub>2</sub> e)	Compuestos Fluorados (t CO <sub>2</sub> e)
1	Fuentes Móviles Combustibles	130,72	0,21	2,05	0,00
	Fuentes Fijas Combustibles	13,44	0,05	0,03	0,00
	Fuentes Fijas Refrigerantes	0,00	0,00	0,00	1.374,21
	Fuentes Fijas extintores	1,27	0,00	0,00	3,74
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1378</b>
2	Energía Adquirida	541,76	0,00	0,00	0,00
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>542</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3	Categoría 1 - Consumo de papel	38,02	0,00	0,00	0,00
	Categoría 1 - Tarjetas plásticas	4,50	0,00	0,00	0,00
	Categoría 1 - Títulos valores	32,18	0,00	0,00	0,00
	Categoría 2 - Bienes de capital	528,0	0,0	0,0	0,0
	Categoría 5 - Residuos generados de la operación	78,73	0,0	0,0	0,0
	Categoría 6 - Noches de hotel	11,08	0,00	0,00	0,00
	Categoría 6 - Viajes aéreos	67,94	0,0084	0,591	0,00
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>760,47</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL HCC</b>		<b>1448</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1378</b>

#### 8.3.4.3. Honduras

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestra estrategia Misión Verde 2030, en Honduras implementamos medidas de ecoeficiencia en las instalaciones durante 2023, lo que resultó en reducciones significativas en varios aspectos ambientales.

Llevamos a cabo la renovación de 42 unidades de aire acondicionado, cambiando de R22 a R410 en agencias distribuidas por todo el país. Esta acción permitió reducir aproximadamente un 45% el consumo de refrigerantes en comparación con el año anterior.

Además, continuamos con el proceso de cambio de luminarias a tecnología LED en agencias y edificios corporativos. Hasta ahora, hemos implementado este cambio en 6 agencias, lo que ha resultado en una reducción aproximada del 23% en el consumo de energía.

Por otro lado, en 2023 logramos certificar 56 líderes y gestores ambientales a través de nuestro programa multiplicadores de lo bueno, como parte de nuestro compromiso con una educación ambiental integral para todos nuestros colaboradores.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2019 - 2023	Variación 2022 - 2023	Comentarios
Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> e)	287	564	173	459	414	44,15%	-9,78%	La disminución del Alcance 1 con respecto a 2022, se debe a los proyectos de eficiencia implementados en 2023 al cambiar aires acondicionados de tipo R22 a R410A.
Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	3.168	2.571	3.010	3.798	3.002	-5,24%	-20,95%	
Alcance 3 (ton CO <sub>2</sub> e)	82	26	24	49	59	-27,73%	21,55%	
Total inventario de emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> e)	3.537	3.161	3.207	4.305	3.475	-1,75%	-19,28%	Para el Alcance 3 el aumento del 22% con respecto a 2022 se debe a un incremento en los viajes aéreos realizados durante 2023 y un pequeño porcentaje al consumo de papel esto debido al regreso de la presencialidad en los edificios.
Energía (MWh)	5.106	4.143	4.941	6.234	4.928	-3,49%	-20,95%	Se evidencia reducción del inventario de emisiones GEI gracias a la implementación de medidas de ahorro y remodelaciones en nuestras agencias y edificios corporativos.
Energía (MW/FTE)	4,2	3,4	4,1	5,0	3,9	-6,35%	-21,91%	
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	20,54%	-20,95%	
Agua (megalitros)	162	33	25	22	23	-85,57%	5,94%	Para 2023, se evidencia un aumento en el consumo de agua del 6% esto debido a la presencia de más personal en edificios corporativos y al aumento de los colaboradores de tiempo completo.
Agua (megalitros/FTE)	0,13	0,03	0,02	0,02	0,02	-85,81%	4,65%	
Agua (megalitros/m <sup>2</sup> )	0,004	0,001	0,001	0,001	0,001	-85,57%	5,94%	
Consumo papel (Ton)	37	20	22	21	21	-43,43%	0,37%	Seguimos en la implementación de la campaña "Banco sin papel" que busca la optimización y digitalización de procesos.
Consumo papel (Kg/FTE)	30	16	18	17	17	-43,86%	-0,85%	
Residuos aprovechables (Ton)	8,7	2,0	1,9	2,9	3,0	-65,54%	3,38%	Continuamos realizando la separación y aprovechamiento de residuos reciclables en nuestra sede administrativa principal.

Residuos aprovechables (Kg/FTE)	7,1	1,6	1,6	2,3	2,4	-66,30%	2,12%	
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	---------	-------	--

Alcance	Fuentes de emisión	Emisiones de Gases Efecto Invernadero					Inventario de emisiones GEI Total (t CO <sub>2</sub> e)
		CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	N <sub>2</sub> O (t CO <sub>2</sub> e)	Compuestos Fluorados (t CO <sub>2</sub> e)		
1	Fuentes Fijas Combustibles	134	0,5	0,3	0	134	
	Fuentes Fijas Refrigerantes	0	0	0	172	172	
	Fuentes Fijas Extintores	28	0	0	0	28	
	Fuentes Móviles Combustibles	78	0,1	1	0	80	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>240</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>172</b>	<b>414</b>	
2	Energía Adquirida	3002	0	0	0	3.002	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>3002</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.002</b>	
3	Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	21	0	0	0	21	
	Categoría 6 - Viajes de negocios	38	0,01	0,3	0	38	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	
<b>TOTAL HCC</b>		<b>3301</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>172</b>	<b>3475</b>	

#### 8.3.4.4. Panamá

Durante 2023, continuamos con la transición a luminarias LED y a la reducción del número de impresoras en nuestras oficinas y sucursales. Un logro destacado fue la certificación de 34 colaboradores como líderes y gestores ambientales tras completar el programa multiplicadores de lo bueno. Estos líderes están capacitados en eficiencia energética e hídrica, tanto en nuestras instalaciones como en sus hogares.

Para 2024, continuaremos nuestro compromiso con la reducción de nuestro inventario de emisiones GEI mediante proyectos que incluyan estrategias de optimización de la cantidad de luminarias, implementación del plan de gestión de residuos, y el reemplazo de extintores a tipo CO<sub>2</sub>, un proceso que ya está en marcha. Estos proyectos, junto con otras iniciativas que puedan surgir, reflejan nuestro continuo esfuerzo por reducir nuestras emisiones y consumo.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variación 2023 - 2019	Variación 2023 - 2022	Comentarios
Alcance 1 (ton CO <sub>2</sub> e)	95	96	65	79	110	15,86%	39,32%	Durante 2023, se incrementa el 20% en el Alcance 1 y 2 comparado con 2022,

Alcance 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	212	176	71	67	67	-68,55%	-1,10%	equivalente a 30 Toneladas de CO <sub>2</sub> e, debido principalmente al aumento en las recargas de aires acondicionados.
Alcance 3 (ton CO <sub>2</sub> e)	2	1	3	12	37	2205,00%	203,04%	
Total inventario de emisiones GEI (ton CO <sub>2</sub> e)	308	273	139	158	213	-30,76%	34,72%	
Energía (MW)	764	636	694	653	646	-15,43%	-1,10%	Por medio del proyecto de cambio de luminarias LED en nuestras sucursales redujimos el consumo de energía en un 15,43% con respecto al 2019 y en 1,10% con relación a 2022.
Energía (MW/FTE)	6,0	3,3	3,9	3,5	3,2	-47,26%	-8,97%	
Energía (MW/m <sup>2</sup> )	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	40,77%	-2,54%	
Consumo papel (Ton)	1,7	0,6	0,6	0,7	0,8	-56,27%	4,17%	Logramos una reducción del consumo de papel en un 56,27% respecto al año 2019 y aumentamos el consumo de papel en un 4,17% con respecto a 2022, esto debido al incremento de colaboradores de tiempo completo en nuestra filial.
Consumo papel (Kg/FTE)	10,7	2,9	3,7	3,8	3,7	-65,68%	-4,12%	

Alcance	Fuentes de emisión	Emisiones de Gases Efecto Invernadero					Inventario de emisiones GEI Total (t CO <sub>2</sub> e)
		CO <sub>2</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> e)	N <sub>2</sub> O (t CO <sub>2</sub> e)	Compuestos Fluorados (t CO <sub>2</sub> e)		
1	Fuentes Fijas Combustibles	0,87	0,00	0,00	0,00	0,88	
	Fuentes Móviles Combustibles	97,28	0,16	2,10	0,00	99,54	
	Fuentes Fijas Refrigerantes	0,00	0,00	0,00	9,21	9,21	
	Fuentes Fijas Extintores	0,34	0,00	0,00	0,00	0,34	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>98,48</b>	<b>0,16</b>	<b>2,11</b>	<b>9,21</b>	<b>109,95</b>	
2	Energía Adquirida	66,57	0,00	0,00	0,00	66,57	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>66,57</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>66,57</b>	
3	Categoría 1 - Consumo de papel	0,69	0,00	0,00	0,00	0,69	
	Categoría 1 - Tarjetas plásticas	0,22	0,00	0,00	0,00	0,22	
	Categoría 2 - Bienes	26,54	0,00	0,00	0,00	26,54	

	de capital					
	Categoría 6 - Viajes aéreos	9,35	0,00	0,08	0,00	9,43
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>36,80</b>	<b>0,00</b>	<b>0,08</b>	<b>0,00</b>	<b>36,88</b>
<b>TOTAL HCC</b>		<b>201,85</b>	<b>0,16</b>	<b>2,19</b>	<b>9,21</b>	<b>213,40</b>

#### 8.4. BIODIVERSIDAD Y RESULTADOS POSITIVOS PARA LA NATURALEZA

El cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el agotamiento del capital natural son desafíos ineludibles que enfrenta nuestra sociedad y, por ende, las instituciones financieras no pueden permanecer ajenas a esta realidad. Estos desafíos representan riesgos significativos para la estabilidad económica y financiera, pero también ofrecen oportunidades para la innovación y la inversión en soluciones basadas en la naturaleza.

Al abordar estas cuestiones de manera proactiva e integrada, no solo protegemos el planeta y sus ecosistemas, sino que también construimos un legado de resiliencia, confianza, bienestar y prosperidad para las personas, familias y los negocios.

En Davivienda, trabajamos diariamente para hacer del mundo nuestra casa, una casa más próspera, incluyente y verde. Nuestra misión es acompañar a nuestras líneas de negocio y a nuestros clientes con una oferta innovadora que no solo genere beneficios financieros, sino que también respalde la restauración y preservación de nuestro capital natural.

Nuestro compromiso no es solo un deber ético, sino también una estrategia inteligente para el éxito a largo plazo en el mundo financiero a través de la adopción de soluciones novedosas de servicios financieros que promuevan la regeneración del planeta.

En línea con este compromiso, la **Tarjeta G-Zero Colombia** se ha diseñado con la finalidad de generar un impacto positivo en el medio ambiente. Fabricada con plástico reciclado, ofrece a los clientes la oportunidad de donar el cashback recibido a causas ambientales a través de organizaciones como WWF Colombia (Fondo Mundial para la Naturaleza). Con más de 53 mil tarjetas en el último año.

Además, en Davivienda aplicamos rigurosamente la metodología de evaluación de riesgo ambiental y social aplicadas a las solicitudes de crédito para financiar proyectos de nuestros clientes empresariales. Esta metodología se basa en las Normas de Desempeño de la IFC (IFC PS), Específicamente, la Norma de Desempeño 6 reconoce que la protección y la conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos son fundamentales para el desarrollo sostenible.

Así mismo, reconocemos la importancia de identificar, evaluar y gestionar las **dependencias** (entendidas como las maneras en que las actividades económicas dependen de los servicios ecosistémicos y activos de capital natural) e **impactos** a la biodiversidad (entendidos como las maneras en que las actividades económicas afectan los servicios ecosistémicos y activos de capital natural), como resultado de las actividades que financiamos. Por esta razón, en 2023 iniciamos un diagnóstico mediante el uso de la herramienta ENCORE (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) para 270 proyectos evaluados en SARAS pertenecientes a los sectores de construcción de vivienda y proyectos diferentes de vivienda: minería y carbón, industrial, energía e ingeniería y obras civiles.

Como principales conclusiones, identificamos que la mayoría de los proyectos dependen del agua subterránea o superficial como insumo físico principal, así como dependen de la filtración del agua para la mitigación de impactos directos, de la protección contra interrupciones como la estabilización de movimientos en masa y el control de la erosión, y protección contra inundaciones y tormentas. En este sentido, identificamos que los tres principales impulsores de impactos a la biodiversidad son la contaminación del agua, las emisiones de gases efecto invernadero y los contaminantes del suelo.

Para el Banco es relevante tener presentes las interconexiones entre el cambio climático y la pérdida de biodiversidad para abordar la gestión de los riesgos asociados y su divulgación de manera conjunta. Es por esto, que para 2024 tenemos el reto de ampliar el diagnóstico a otras actividades de la cartera de créditos, fortalecer la identificación e integrar con las diferentes áreas involucradas esta información para sensibilizar, gestionar e identificar oportunidades para apalancar proyectos con beneficio para la biodiversidad como también para fomentar instrumentos que permitan generar nuevos productos con impacto positivo sobre los ecosistemas y las especies. De esta manera avanzaremos al interior del Banco en la alineación al marco Taskforce on Nature-related Financial Disclosures TNFD.

No solo en Colombia hemos aportado con nuestro portafolio sostenible. En Centroamérica contamos con **dos productos verdes que están contribuyendo de forma integral a la biodiversidad** de los países en donde operamos: las Cuentas Verdes Davivienda (El Salvador y Panamá) y el seguro verde de Davivienda Seguros (Honduras, El Salvador, Costa Rica).

El seguro verde, con más de 13 años de trayectoria, **es el único en Centroamérica donde el cliente apoya a la conservación de la biodiversidad y a la mitigación del cambio climático de forma directa**. Con cada póliza emitida el asegurado aporta a la restauración de ecosistemas de manglar.

- El Salvador: tenemos más de 22 mil pólizas activas con una participación del 59% en colocación de seguros masivos. Gracias a esto, en los últimos 5 años el asegurado aporta el 1% de la prima del seguro para la restauración de 6,2 hectáreas de manglar.
- Honduras: el seguro verde se lanzó en julio de 2022 con más de 3.626 pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración de 3 hectáreas de bosque de manglar.
- Costa Rica: el seguro verde se lanzó en 2023 con más de 3.725 pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración y monitoreo de 10 hectáreas de manglares en una área protegida.

Las cuentas verdes en Centroamérica:

- El Salvador: el cliente contribuye a un programa de conservación de tortugas marinas, logrando que en los últimos 14 años, se hayan liberado más de 1,5 millones de neonatos de esta especie.
- Panamá: estamos desarrollando un producto para que cada cliente, al abrir una cuenta móvil, apoye directamente a un programa que busca plantar 10 mil fragmentos de coral para la restauración de arrecifes.

ACLARACIONES ESTÁNDARES GRI ECOEFICIENCIA		
Indicad	Detalle	Respuesta

or		
General	Detalles generales	<p>Línea base corresponde a 2022 ya que es un año donde el Banco vuelve a su operación normal después de la pandemia por Covid 19.</p> <p>El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 1, 2 y 3) se realiza a través del Greenhouse Gas Protocol con un enfoque de consolidación de control operacional.</p> <p>Las variaciones se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:  <math display="block">\frac{\text{Año actual} - \text{Línea base}}{\text{línea Base}}</math></p>
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	<p>La consolidación de información de la energía comprada de la red se hace a través de un aliado que gestiona los servicios públicos de la organización, por medio de un software que con bots recopila y consolida los consumos de energía de las facturas de cada prestador de servicio por cada instalación.</p> <p>El total de la energía reportada corresponde al consumo de las instalaciones de forma general, ya que no se cuenta con detalle del consumo por electricidad, consumo de refrigeración, entre otros.</p> <p>Se aclara que el Banco no realiza venta de energía.</p> <p>El consumo total de energía de la red es: 27.285.251,16 kWh.</p> <p>La conversión del consumo de Megavatio-hora (MWh) = 1000 kWh.</p> <p>Fuente: <a href="https://www.convertir-unidades.info/Convertir+Kilovatio-hora+en+Megavatio-hora.php">https://www.convertir-unidades.info/Convertir+Kilovatio-hora+en+Megavatio-hora.php</a>.</p> <p>La energía generada a partir de los paneles solares se consolida y monitorea a través de la plataforma Fronius Solar Web, donde se encuentra la generación de energía en tiempo real para cada instalación.</p> <p>Los certificados de Energía Eléctrica adquirida por 20,305 MWh en el 2023 proviene de los proyectos Hidrobarrancas SAS ESP (ID EGOX-PR-293) y la Rebusca (ID EGOX-PR-291) que se encuentran dentro de la base de la plataforma ECOGOX.</p> <p>Referencia CAMACOL: consultar <a href="#">aquí</a>.</p>
GRI 302-4	Reducciones consumo de energía	<p>La reducción de energía eléctrica se asocia a la consumida del sistema interconectado nacional y la generación por paneles solares.</p> <p>La cuantificación de la reducción se basa en la comparación del periodo actual con la línea base 2022.</p> <p>El total de las reducciones de energía reportadas corresponden al consumo de las instalaciones de forma general, ya que no se cuenta con detalle del consumo por electricidad, consumo de refrigeración, entre otros.</p>



GRI 303-5	Consumo de agua	<p>La consolidación de información de consumo de agua se hace a través de un aliado que gestiona los servicios públicos de la organización, a través de un software que por medio de bots recopila y consolida los consumos de agua de las facturas de cada prestador de servicio por cada instalación.</p> <p>Debido que la fuente proveniente de agua para la operación de las instalaciones del Banco es de Acueducto, no se cuenta con el detalle del consumo por zonas de estrés hídrico.</p> <p>El método de conversión del volumen de agua consumido se realiza calculando la equivalencia entre la cantidad de m3 en megalitros, 1000m3 corresponden a 1 megalitro. La fuente se puede consultar haciendo click <a href="#">aquí</a>.</p> <p>total de agua consumida 64 megalitros.</p> <p>No se ha generado cambio en el almacenamiento de agua y esto no genera un impacto en el reporte realizado.</p>
GRI 305-1	Emisiones de CO2 Alcance 1	<p>Cuantificación de emisiones de CO2 por fuentes biogénicas a partir de la combustión del porcentaje de biomasa (biocombustible) contenido en el combustible usado en plantas eléctricas, 3,6 Ton CO2e</p> <p>Factores de emisión emitidos por: FECOC, IPCC 2006, GWP - IPCC Fifth Assessment Report AR6. Factores usados:</p> <p>combustibles: Diesel o ACPM (Sin mezcla de biodiesel): CO2: 10,149 KgCO2/gal, CH4:0,00001 KgCO2/gal, N2O: 0,000006 KgCO2/gal, Gasolina Motor (Sin mezcla de bioetanol) CO2: 8,8085 KgCO2/gal, CH4: 0,0000266 KgCO2/gal, N2O: 0,0000053 KgCO2/gal, Biodiesel palma: CH4: 0,0000263 KgCO2/gal, N2O: 0,0000053 KgCO2/gal, Bioetanol anhidro: CH4: 0,0000146 KgCO2/gal, N2O: 0,0000029 KgCO2/gal, Refrigerantes: R410A: 2.255,5 kgCO2e/kg, R22: 1.960 kgCO2e/kg, Extintores GWP: CO2: 1, HCFC 123: 90,4.</p>

## 9. CAPITAL ECONÓMICO

Creamos **valor de largo plazo para nuestros accionistas e inversionistas**, retribuyendo equitativamente su confianza con rendimientos sólidos que maximicen el valor de sus inversiones, en línea con nuestro propósito superior, misión y Principios y Valores.

### 9.1. ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO

#### 9.1.1. Entorno macroeconómico y sistema financiero Colombia<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Documento elaborado por la Dirección Ejecutiva de Estudios Económicos, con información disponible a 18 de enero 2022.

El crecimiento económico global en 2023, aunque bajo, fue mejor al estimado. A inicios de año, el Banco Mundial esperaba que la economía mundial se expandiera a una tasa del 1,7% anual, pero un año después su estimación del crecimiento aumentó al 2,4%<sup>45</sup>. El mayor crecimiento frente al esperado se registró en economías en desarrollo. Se destacan por buen desempeño los crecimientos de Estados Unidos, China y Rusia. **El crecimiento de América Latina también tuvo una corrección al alza:** el organismo tenía previsto un crecimiento del 1,3% al iniciar el año y el crecimiento estimado es de 2,2%. Los mejores resultados frente a las previsiones iniciales estuvieron relacionadas con la moderación en el crecimiento de la inflación y los descensos en tasas de política monetaria en algunos países, especialmente los emergentes. En China, la apertura de la economía frente a las políticas de estricto confinamiento que se aplicaron hasta 2022 para combatir el covid-19 así, como una política fiscal expansiva parecen haber incidido en un resultado superior al esperado. La situación favorable que registró América Latina estuvo relacionada con las mejores cosechas, la moderación en los precios del petróleo y el mejor desempeño de la economía estadounidense que benefició particularmente a México y a los países centroamericanos.

Es importante destacar que, aún si el mundo creció más de lo estimado inicialmente, la dinámica fue baja comparada con los promedios históricos para este siglo. Esto se debió, principalmente, al retiro de los estímulos fiscales y de las altas tasas de interés aplicadas para bajar la inflación.

El precio promedio del petróleo durante 2023 se redujo en forma considerable frente al observado el año anterior. En efecto, en la referencia Brent, en el 2022 el precio era de USD 98,75 por barril, en promedio, y pasó a USD 82,2 por barril el año pasado. La cotización al cierre de año se situó en USD 77,6 por barril frente a USD 84,97 por barril al cierre de 2022. La caída del precio del petróleo estuvo marcada por varios hechos entre los que se destacan el modesto crecimiento global y el aumento de la producción en países como Estados Unidos, Brasil y Guyana, así como un importante flujo de petróleo proveniente de Rusia que se orientó a países como China y la India que no participan de las sanciones a este país tras la invasión a Ucrania en 2022. La caída en los precios hubiese sido mayor si no hubiese habido una política de recortes por parte de Arabia Saudita.

En el caso particular de Colombia, los resultados de crecimiento en 2023 fueron modestos -con un aumento estimado del PIB del 1,1%. Esta situación se dió en la medida que la economía se vio afectada por varios factores entre los que se destacan: i) crecimiento económico global bajo, ii) el aumento de las tasas de interés internacionales y locales fruto de la política monetaria restrictiva para controlar el incremento de la inflación, iii) la reducción del impulso (déficit) fiscal con el fin de dar cumplimiento a la regla fiscal. iii) el alza de ciertos precios relativos claves en la economía (como el precio de la vivienda nueva y usada) frenaron el crecimiento de algunos sectores. iv) se observó una caída importante de la inversión como resultado de los altos niveles de tasa de cambio en la segunda mitad de 2022, el aumento de las tasas de interés y de la incertidumbre generada por las políticas del nuevo gobierno.

#### **9.1.1.1. Producto interno bruto**

Según cifras del DANE, el PIB de Colombia creció 0,6% en 2023, una notable moderación frente al 7,3% observado en 2022. El resultado de 2023 se encuentra sustentado en un dato favorable de crecimiento anual durante el primer trimestre (2,9%), mientras que en el

---

<sup>45</sup> Ver al respecto Global Economic Perspectives del Banco Mundial, enero de 2023.

segundo la variación fue casi nula (0,1%). El tercer trimestre del año, el PIB se contrajo 0,6% y en el último trimestre el crecimiento anual fué de apenas 0,3%.

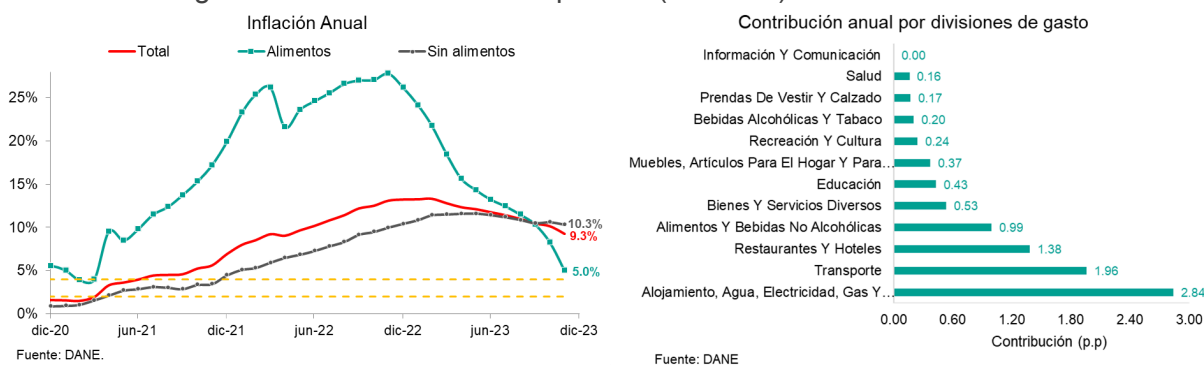
Desde el punto de vista de las ramas de actividad, durante el año 2023 la de mayor dinamismo fue actividades financieras y de seguros, con un crecimiento de 7,9%; seguido de las actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios con un crecimiento de 7,0% y la rama de administración pública, defensa, salud, educación y planes de seguridad social de afiliación obligatoria con un crecimiento del 3,9%.

Por otro lado, los sectores con el peor desempeño en 2023 fueron: la construcción; las industrias manufactureras y el comercio, reparación de vehículos, transporte, almacenamiento, alojamiento y servicios de comidas, que registraron variaciones de -4,2%, -3,5% y -2,8%, respectivamente.

El análisis desde los componentes de la demanda agregada indica que la demanda final interna se contrajo 3,8% real el año pasado. Detrás de la variación señalada se encuentra el consumo de los hogares que creció 1,1%, el gasto del gobierno que aumentó 0,9% y la formación bruta de capital que cayó 24,8% (cifra incluso inferior a la observada en 2020 cuando por efecto de la pandemia cayó -20,7%). Las variables relacionadas con el sector externo contribuyeron a aminorar el desequilibrio macroeconómico que ha venido atravesando la economía colombiana; en efecto, las exportaciones crecieron 3,1% en el periodo señalado, mientras que las importaciones cayeron 14,7%.

### 9.1.1.2. Inflación

El año 2023 cerró con una cifra de inflación de un solo dígito. La inflación anual de diciembre fue de 9,28%, más baja que la observada el año anterior (13,12%) pero muy por encima del rango meta del Banco de la República (2% - 4%).



Durante el año 2023, las presiones inflacionarias a nivel generalizado en la canasta familiar fueron persistentes. La división de alojamiento y servicios públicos contribuyó cerca de la tercera parte de la inflación total anual: la indexación de los arriendos a la inflación de 2022 y los temores crecientes por el fenómeno de El Niño, impulsaron los arriendos y las tarifas de electricidad respectivamente. De otra parte, se observó una fuerte presión en el transporte explicada por las alzas en el precio de la gasolina de tal manera que este rubro se convirtió en la segunda división con mayor aporte a la inflación durante el año anterior. Así mismo, las comidas fuera del hogar estuvieron presionadas por mayores costos de operación como los arriendos, electricidad y algunos alimentos que no disminuyeron sus cotizaciones como las carnes, dando lugar a que la división de restaurantes y hoteles se posicionara como el tercer principal factor inflacionario en el año completo.

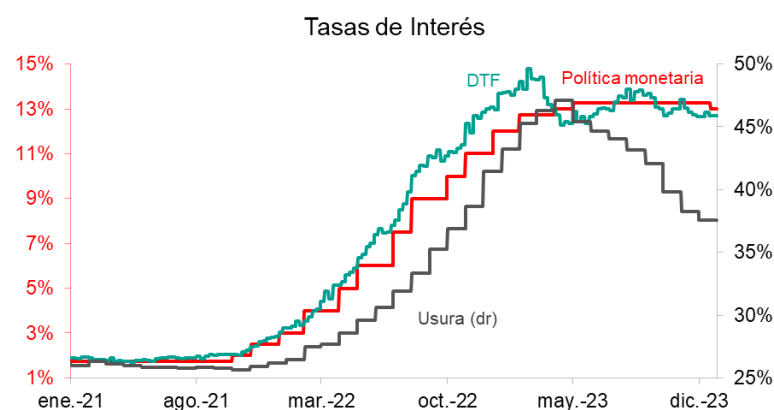
La fuerte apreciación del peso colombiano respecto al dólar a lo largo del año también contribuyó a la desaceleración en la inflación anual. Este efecto fue bastante notorio en los precios de los vehículos tanto nuevos como usados, repuestos para vehículos, algunos electrodomésticos y aparatos tecnológicos, entre otros bienes.

Respecto al aumento del salario mínimo mensual para el 2024, este fue fijado por decreto por parte del Gobierno nacional en 12,07%, quedando en COP 1.300.000 (COP 1.462.000 con auxilio de transporte). Dado lo anterior, el incremento del salario mínimo estuvo 2,79% por encima de la inflación total anual del año 2023.

### 9.1.1.3. Política monetaria y tasa de interés

Durante el 2023, el Banco de la República realizó los incrementos finales de tasas en el marco de la fase de normalización monetaria que había iniciado en septiembre de 2021. El emisor incrementó la tasa de política monetaria en tres ocasiones en el año, alcanzando el nivel de 13,25% en la reunión de abril, 125 puntos básicos más que al cierre de 2022. De esta manera, la tasa de intervención llegó a niveles no vistos desde noviembre de 1999. Tras esta decisión, el Banco mantuvo la tasa de política monetaria inalterada por ocho meses consecutivos, hasta que en la reunión de diciembre se recortó en 25 puntos básicos.

Los movimientos en la política monetaria correspondieron en mayor medida a las siguientes razones: (i) la inflación presentó un lento descenso en lo corrido del año, ubicándose muy por encima del rango meta del Banco de la República, (ii) las expectativas de inflación a mediano y largo plazo se mantuvieron elevadas durante gran parte del año, (iii) la actividad económica presentó un menor desempeño, mostrando los efectos de la postura de política monetaria, y (iv) las economías avanzadas mostraron estabilidad en sus tasas de interés, lo que permitió que las condiciones financieras externas del país se relajaran levemente.



Fuente: Banco de la República.

Por su parte, la tasa DTF, así como las tasas de captación a mayor plazo, presentaron un comportamiento estable aunque con cierta volatilidad durante el segundo y tercer trimestre del año, para después iniciar un proceso descendente en la parte final de 2023, alcanzando un nivel de 12,7% en la última semana del año. Esta tasa es 100 puntos básicos inferior a la observada al cierre de 2022. Parte de la volatilidad en el segundo y tercer trimestre del año estuvo asociada a las restricciones de liquidez, explicadas en gran parte por los altos

saldos en los depósitos de la Nación en el Banco de la República<sup>46</sup>. A su vez, en la parte final del año se observó una menor presión derivada de los ajustes regulatorios efectuados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en el Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN)<sup>47</sup>.

Finalmente, la tasa de usura cerró 2023 en 37,56%, mostrando una reducción de 3,9 puntos porcentuales frente al nivel al cierre de 2022 y de 9,5 puntos porcentuales frente al máximo observado en abril (47,09%). Estas reducciones estuvieron en gran parte asociadas al cambio metodológico<sup>48</sup> en el cálculo del interés bancario corriente, lo que representa una reducción de intereses especialmente para los créditos de consumo incluyendo tarjetas de crédito.

#### **9.1.1.4. Política fiscal**

En materia fiscal, las cifras preliminares indican que durante 2023 el Gobierno nacional Central (GNC), su deuda neta llegó a representar 52,8% del PIB y logró dar cumplimiento a la regla fiscal. Los ingresos del GNC ascendieron a COP 296,3 billones, cifra que muestra una disminución de COP 12,8 billones frente a la estimación presentada en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) el año pasado. Esta caída estuvo impulsada tanto por menores ingresos derivados del recaudo tributario (COP 10,9 billones) como por menores excedentes de capital (COP 2,4 billones). En cuanto a los gastos, estos sumaron COP 363,3 billones y resultaron ser inferiores a la estimación inicial de COP 378,6 billones, gracias a los menores recursos destinados a pago de intereses (COP 8,1 billones) y a gasto primario (COP -7,1 billones). El menor nivel de gastos logró compensar la caída de los ingresos, lo que permitió que el déficit del GNC llegará a ser de 4,2% PIB, cifra muy cercana a la meta de 4,3% del PIB planteada en el MFMP y consistente con el cumplimiento de la regla fiscal.

#### **9.1.1.5. Tasa de cambio**

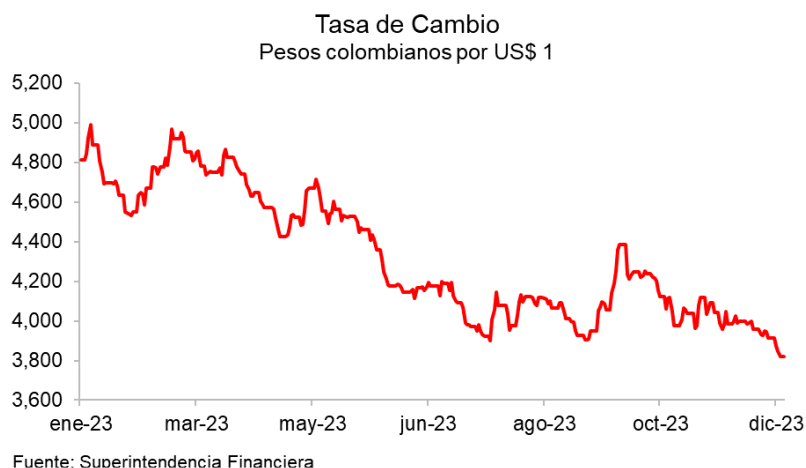
Durante 2023 las monedas latinoamericanas reversaron buena parte de las devaluaciones que habían registrado el año anterior. En este contexto, el peso colombiano fue una de las monedas más revaluadas en el hemisferio. En efecto, el peso colombiano se revaluó un 20,54% en tanto en tanto que el peso mexicano, el real brasileño y el sol peruano lo hicieron en un 12,9%, 8,12% y un 2,65% respectivamente. El peso chileno, por su parte, fue una de las excepciones con una devaluación del 3,58%.

---

<sup>46</sup> Durante el segundo y tercer trimestre del año, el saldo de los depósitos de la Nación en el Banco de la República registró un promedio cercano a los 40 billones, superior al promedio histórico de 20 billones, representando una mayor cantidad de recursos que no fueron irrigados a la economía nacional en esos periodos. Para el cuarto trimestre, el saldo promedio se redujo a 30 billones.

<sup>47</sup> En septiembre, la SFC cambió los ponderadores del Fondo Estable Disponible (FED) del CFEN para depósitos de Entidades Vigiladas y Fondos de Inversión Colectiva. La norma señala que el ponderador para estos depósitos pasó de 0% a 25% a partir del 30 de septiembre de 2023 y con vigencia hasta el 31 de agosto de 2025. A partir de ese momento, los depósitos tendrán un ponderador del 0% o del 50% dependiendo de si son no operativos u operativos, respectivamente.

<sup>48</sup> La SFC modificó la metodología de cálculo del interés bancario corriente, que pasó de calcularse como el promedio simple entre las tasas ponderadas de consumo, tarjetas de crédito y créditos ordinarios a calcularse como el promedio ponderado entre estas tasas.



En el caso colombiano la tasa de cambio pasó de COP 4.081,20 el último día de 2022 a COP 3.822,05 al cierre de 2023.

La revaluación del peso colombiano estuvo asociada a, al menos, tres factores importantes. Primeramente, a partir de noviembre de 2022 el dólar empezó a perder valor en los mercados internacionales por efecto de la perspectiva de estabilización en las tasas de interés en ese país. En segundo lugar, durante la primera mitad del año el Gobierno nacional llevó a cabo ajustes en el gabinete ministerial que limitaron el apoyo a las reformas del gobierno en el Congreso. Además a lo largo del año se registraron fallos de las cortes (Como los relacionados con el control de las tarifas de energía, la emergencia económica para la Guajira y la inconstitucionalidad de los parágrafos relativos a no deducibilidad de la regalías en el impuesto de renta de las compañías petroleras) que demostraron la fortaleza de las instituciones del país. De esta manera el riesgo político se redujo. Finalmente, el bajo crecimiento de la economía colombiana, en particular de la inversión, redujo significativamente la demanda por bienes importados permitiendo una corrección importante del desequilibrio externo de la economía y una menor demanda por dólares.

Por otra parte vale la pena comentar que durante 2023 se observó una salida de inversionistas extranjeros de Colombia por cerca de USD 4.320 millones<sup>49</sup>, probablemente la mayor salida en este rubro en toda la historia. Además tuvimos por cuarto año consecutivo una salida de la inversión de portafolio de colombianos hacia el exterior. Esta salida alcanzó los USD 2.035 millones.

#### **9.1.1.6. Comercio exterior<sup>50</sup>**

Durante 2023, las actividades de comercio exterior mostraron un retroceso como resultado, principalmente, de la desaceleración de la actividad económica, internacional y local, y por el retroceso de los precios internacionales del petróleo.

A lo largo del año, las exportaciones sumaron USD 49.543 millones y registraron una caída de 12,9% frente a 2022. Este comportamiento estuvo impulsado por la disminución en el valor de las ventas de los principales productos de exportación de nuestro país: café (-29,5%), hulla y coque (-25,4%), y petróleo y derivados (-16,6%). Las exportaciones de

<sup>49</sup> Cifras provenientes de la balanza cambiaria del Banco de la República.

<sup>50</sup> Para fines de este documento, las exportaciones se expresan en términos FOB y las importaciones en CIF.

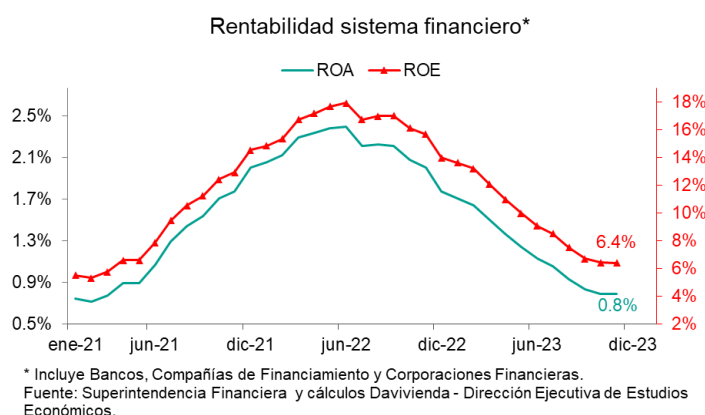
manufacturas también se deterioraron en este período, mostrando una caída de 3,8% como resultado de las menores ventas externas de plásticos en forma primaria (-31,4%), y hierro y acero (-27,2%).

Por su parte, las importaciones ascendieron a USD 62.797 millones registrando una reducción de 18,9%. A nivel de sus componentes por uso o destino económico, las importaciones de materias primas y bienes intermedios ascendieron a USD 30.447 millones, se mantuvieron como la agrupación de mayor importancia con una participación de 48,5% y mostraron una caída de 21,2%. En orden de importancia le siguen las importaciones de bienes de capital y bienes de consumo, las cuales sumaron USD 17.777 y USD 14.559 millones, presentando disminuciones de 22,5% y 8,0% respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, en 2023 la economía colombiana registró un déficit comercial<sup>51</sup> de -USD 9.902 millones, en comparación al déficit de -USD 14.331 millones obtenido el año anterior.

### 9.1.1.7. Sector financiero

A noviembre de 2023, la rentabilidad del sistema financiero, medida por la rentabilidad del activo (ROA)<sup>52</sup> y la rentabilidad del patrimonio (ROE),<sup>53</sup> se ubicó en 0,8% y 6,4%, respectivamente. El comportamiento durante 2023 reflejó un constante retroceso en las rentabilidades del sistema, luego de haber alcanzado niveles máximos en el segundo trimestre de 2022. No obstante, el cambio mensual sugirió estabilidad en las rentabilidades al finalizar el año<sup>54</sup>.



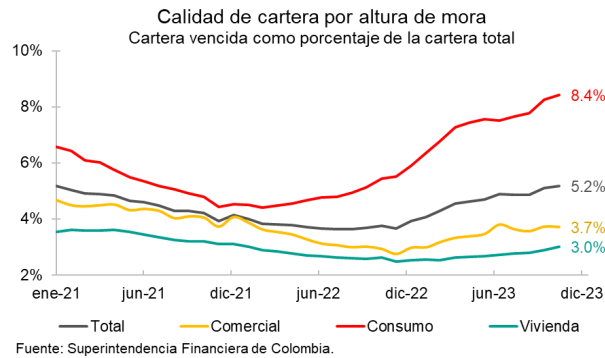
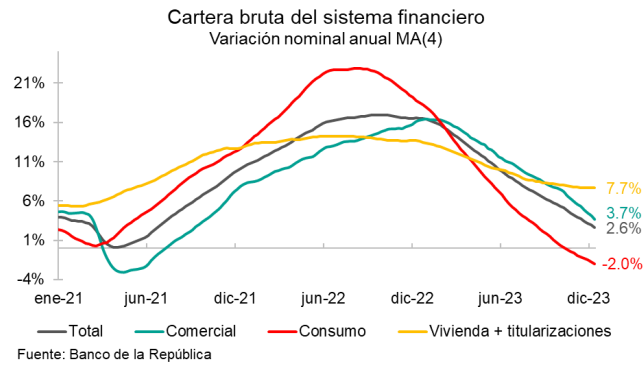
La tendencia en los resultados se explicó por un mayor gasto de provisiones frente a aumentos en la cartera vencida, una demanda de crédito que mostró mayor desaceleración y un cierre del margen de intermediación ante un nivel alto de las tasas pasivas y la reducción de la tasa de usura.

<sup>51</sup> Estimado como la diferencia entre las exportaciones FOB e importaciones FOB.

<sup>52</sup> ROA = Utilidades 12 meses / activo promedio 12 meses.

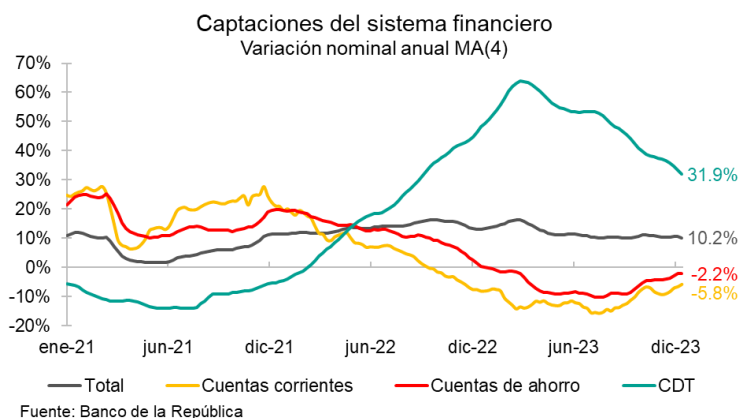
<sup>53</sup> ROE= Utilidades 12 meses / patrimonio promedio 12 meses.

<sup>54</sup> Para noviembre, el ROA y el ROE cayeron frente a octubre 3 pb y 1 pb, respectivamente, luego de registrar cambios cercanos a los 100 pb y 15 pb durante los primeros tres trimestres del año.



Por su parte, la cartera de créditos presentó un comportamiento decreciente a lo largo del año, tras haber alcanzado niveles máximos durante el segundo y tercer trimestre de 2022. De esta manera, la cartera total registró un crecimiento anual de 2,6% en la última semana del año, explicada por una moderación en los segmentos de vivienda y créditos comerciales, y por comportamientos contractivos de la cartera de consumo. En este sentido, la cartera reflejó la transmisión de la política monetaria contractiva a la dinámica del crédito y a la actividad económica local.

En cuanto a la calidad de la cartera, el indicador de calidad por altura de mora<sup>55</sup> de la cartera total presentó importantes deterioros a lo largo de 2023, ubicándose a noviembre en 5,2%, superior en 151 puntos básicos frente al resultado obtenido al cierre de 2022. El comportamiento se explica por un importante aumento en el indicador de calidad del segmento de consumo, que en noviembre se situó en 8,4%, registro que se encuentra en niveles similares a los observados en 2009, mostrando que el nivel de las tasas de interés sumado al bajo desempeño de la actividad económica afectó la morosidad de los hogares.



En lo que respecta a las captaciones, al cierre de 2023 registraron un crecimiento anual de 10,2%, ubicándose por debajo del 13,1% anual registrado al cierre del año anterior. El resultado se explica por una pérdida del impulso que se observó en los recursos captados por CDT, registrando una variación anual de 31,9% al

<sup>55</sup> Cartera con mora mayor a 30 días como porcentaje de la cartera total.



cierre del año, luego de alcanzar tasas superiores al 60% en el primer trimestre del año. Lo anterior estuvo asociado al comportamiento decreciente que presentaron las tasas de captación a mayor plazo, en tanto las entidades financieras tuvieron menores necesidades de fondeo de largo plazo. Por su parte, las variaciones anuales de las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes se mantuvieron en terreno negativo a lo largo de 2023, llegando a diciembre a variaciones de -2,2% y -5,8% respectivamente.

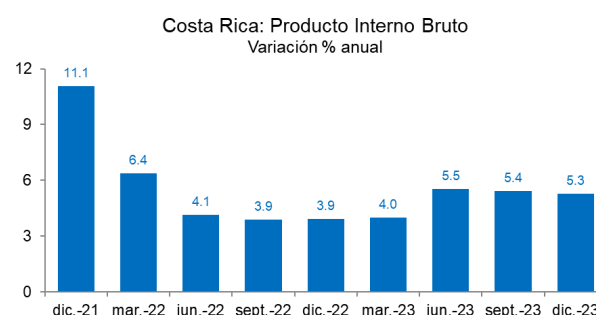
## 9.1.2. Entorno macroeconómico y sistema financiero Centroamérica

### 9.1.2.1. Costa Rica

#### 9.1.2.1.1. Actividad Económica

La evolución de la economía costarricense en el 2023 estuvo influenciada por un complejo entorno internacional caracterizado por una presión inflacionaria persistente, conflictos geopolíticos, tasas de interés aún al alza y desaceleración de la economía mundial.

En el cuarto trimestre de 2023 el ritmo de crecimiento se moderó ligeramente respecto al tercer trimestre, ya que mostró una variación interanual de 5,3%, 0,1% menor a la del trimestre inmediatamente anterior que fue de 5,4%. La actividad económica, medida por el PIB, registró un crecimiento de 5,1% en el 2023 (4,6% en el 2022).



Fuente: Banco Central de Costa Rica y cálculos Davivienda

El dinamismo de la demanda de origen externo se vinculó con un crecimiento de los socios comerciales mayor de lo previsto, así como por la llegada de nuevas empresas al país para la producción tanto de bienes manufacturados como de servicios, derivada del proceso de relocalización geográfica<sup>56</sup>. En cuanto a la demanda interna, está también mostrando una mejora, impulsada por la recuperación del ingreso disponible, que incidió positivamente en el consumo de los hogares, así como por el aumento en la inversión, principalmente de obras privadas.

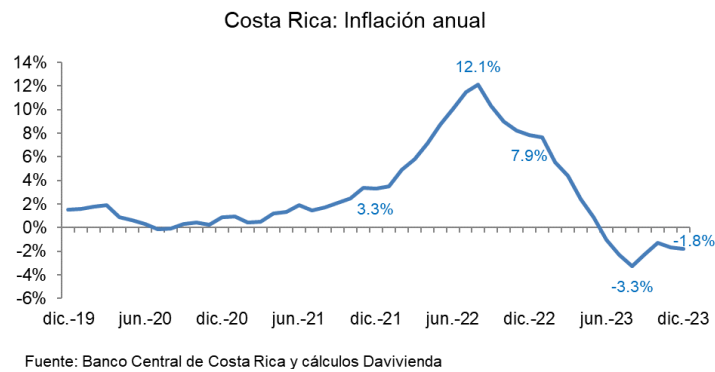
Según las cifras del Banco Central, por régimen de comercio, la aceleración del crecimiento del PIB en el 2023 se identifica con el desempeño del régimen definitivo<sup>57</sup> donde sobresale la recuperación de actividades como la agricultura, la construcción y el comercio. La construcción pasó de una contracción de -5,4% en el 2022 a un crecimiento de 13,5% en el 2023, comportamiento que se asocia con un entorno de precios más bajos en los materiales importados. En cuanto a la construcción con destino privado, destacó la construcción residencial (edificios de apartamentos y viviendas) y no residencial (edificios, locales comerciales y estacionamientos). Además, las obras con destino público tuvieron una leve mejora (crecimiento de 1,1% en 2023 contra la caída de 11,1% en el 2022).

<sup>56</sup> La relocalización de empresas o *nearshoring* se refiere al cambio geográfico en la cadena productiva hacia determinados países que son territorialmente más cercanos al consumidor final.

<sup>57</sup> El régimen definitivo corresponde a empresas que no se encuentran adscritas a ningún régimen especial. Los regímenes especiales son, según la definición de PROCOMER, Zona Franca, Perfeccionamiento Activo y Devolutivo de Derechos. Este régimen se compone de una serie de beneficios e incentivos tributarios, otorgados por el Gobierno costarricense a empresas que deciden hacer inversiones en el país.

### 9.1.2.1.2. Inflación

La variación en el Índice de Precios al Consumidor mostró una marcada tendencia decreciente durante el 2023, mostrando deflación desde junio, aunque en tres de los últimos cuatro meses del año la variación mensual fue positiva.



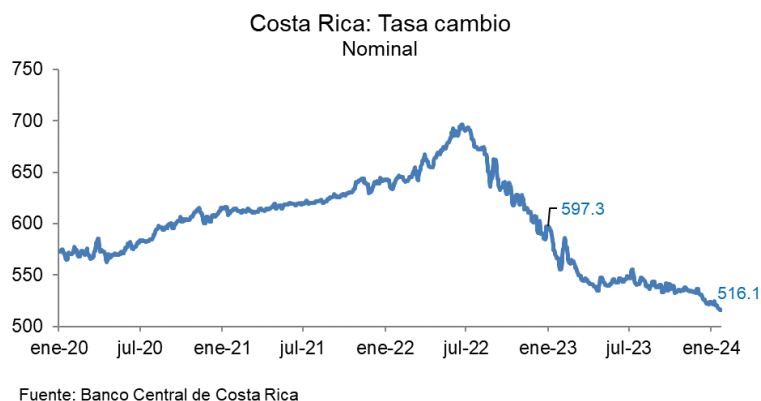
A lo largo del año, la reducción de la inflación ha estado determinada, por la reversión de los choques de oferta externos y la política monetaria restrictiva.

Particularmente, el indicador se vio fuertemente influenciado por la disminución en los precios internacionales de las materias primas, particularmente el de los combustibles y la evolución a la baja en el precio del dólar. La apreciación de la moneda local redujo las presiones al alza en los precios de los bienes, principalmente de los importados.

### 9.1.2.1.3. Tasa de cambio

Durante el primer trimestre de 2023 el mercado cambiario enfrentó importantes presiones a la baja, siguiendo la tendencia a la apreciación que se observó desde el segundo semestre de 2022.

Destaca un periodo de relativa estabilidad en el nivel del tipo de cambio, desde el segundo trimestre de 2023 hasta finales del año, no obstante, siempre con una moderada tendencia a la apreciación.



La apreciación del colón observada durante el año se dio como resultado de la recuperación del turismo, los mayores flujos de inversión extranjera directa, la mejor percepción de riesgo, la desaceleración en los precios de las materias primas y la menor demanda de divisas por parte de las operadoras de pensiones, entre otros factores. Estos elementos

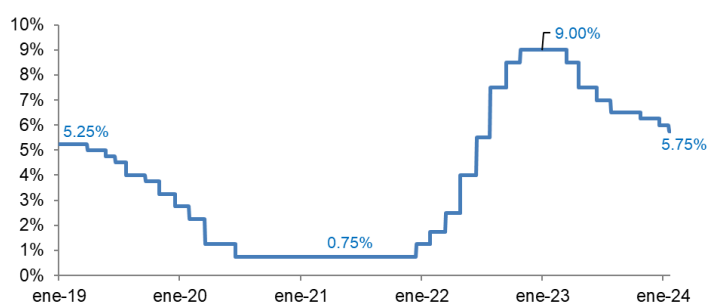
influyeron en una mayor disponibilidad de divisas que propició una disminución de 12,4% en el tipo de cambio con respecto al año previo, cerrando el año en USD/CRC 526,88

Ante la mayor disponibilidad de divisas el Banco Central participó activamente en el mercado cambiario como comprador neto, concretamente el monto neto total adquirido por el Banco Central en Monex representó 66,6% del total transado en el año. Como resultado de lo anterior, al término de 2023 el nivel de reservas monetarias internacionales se ubicó en USD 13.218 millones (USD 4.669 millones más que a diciembre de 2022).

#### 9.1.2.1.4. Políticas monetaria, fiscal y calificación de riesgo

El descenso de la inflación permitió que el Banco Central iniciara en marzo de 2023 un proceso gradual de disminución de la Tasa de Política Monetaria (TPM). Durante el año 2023 se disminuyó en siete ocasiones, al pasar del 9% al 6% (300 puntos básicos)<sup>58</sup>.

Costa Rica: Tasa política monetaria



Fuente: Banco Central de Costa Rica

La entidad defendió los decrecimientos argumentando que la actividad económica mantuvo un crecimiento robusto, así como la mejora en los indicadores del mercado laboral (el empleo formal aumentó y las tasas de desempleo y subempleo disminuyeron). Además, las expectativas inflacionarias finalizaron el año dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta.

Por otra parte, el Gobierno Central de Costa Rica presentó un superávit primario de 1,8% del PIB en el acumulado de enero a noviembre de 2023 (2,2% del PIB en el mismo período de 2022). Asimismo, el balance financiero a noviembre fue -4,4% del PIB en el 2023 (-4,2% del PIB un año antes).

En esta misma línea, los ingresos totales también tuvieron un desempeño positivo al alcanzar un monto equivalente al 13,6% del PIB entre enero y noviembre de 2023 (14,5% en el 2022), mientras que el gasto total sin intereses representó 16,1% del PIB (16,5% en el 2022).

Estos resultados contribuyeron a que el endeudamiento del Gobierno Central mostrara una reducción respecto al cierre de 2022 (63,3% del PIB a noviembre de 2022 vs. 61,6% del PIB en noviembre de 2023). De esta manera, el desempeño de las finanzas públicas superó las metas acordadas con el FMI<sup>59</sup> en términos del balance primario y la razón deuda a PIB.

En relación con el financiamiento, FMI en diciembre concluyó la quinta revisión en el marco del Servicio Ampliado, lo cual hizo posible un desembolso equivalente de USD 276 millones.

<sup>58</sup> La Junta Directiva del Banco Central en su primera sesión del año 2024, celebrada el 18 de enero, redujo la TPM en 25 p.b. para situar la tasa en 5,75%.

<sup>59</sup> Las metas constan de criterios "quantitative performance criteria", que son condiciones específicas y medibles relacionadas con variables macroeconómicas, así como "indicative targets" para monitorear ciertos aspectos de la economía. Dentro de las metas destaca: el establecimiento de un saldo mínimo de reservas internacionales, un límite del saldo primario del gobierno central, así como temas vinculados al control de la inflación y atrasos en los pagos externos por parte de entidades no financieras del Sector público y el Banco Central (el cual debe permanecer en 0).

Además, se concluyó la segunda revisión del acuerdo del Servicio de Resiliencia y Sostenibilidad, lo cual permitió disponer aproximadamente de USD 495 millones para apoyar la agenda de cambio climático del país.

Adicionalmente, el Gobierno realizó en marzo y noviembre emisiones de eurobonos por USD 1.500 millones cada vez. La emisión de marzo fue en un plazo de 11 años y en noviembre a un plazo de 31 años. Lo anterior en el marco del aval legislativo de 2022 para emitir USD 5.000 millones en eurobonos.

En este contexto, las calificadoras de riesgo Fitch Ratings, Moody's Investors Service y Standard & Poor's mejoraron la calificación de riesgo del país a BB-, B1 y BB- respectivamente, en tanto Fitch y S&P mantienen la perspectiva en estable.

#### **9.1.2.1.5. Sector Financiero**

Las reducciones de la TPM en el 2023 se transmitieron al resto de tasas del sistema financiero; no obstante, de forma más marcada en las tasas pasivas. La tasa activa promedio en colones<sup>60</sup> disminuyó únicamente 160 p.b., mientras que la tasa pasiva promedio en colones disminuyó 358 p.b. durante 2023. La disminución de las tasas de interés pasivas en colones, aunado a la relativa estabilidad en las tasas pasivas en dólares y la apreciación del colón, redujo la prima<sup>61</sup> por ahorrar en colones y la ubicó en valores cercanos a cero (-31 p.b. para el plazo de 180 a 209 días y -58 p.b. para el plazo de 360 a 539 días) al finalizar diciembre.

En relación con los principales agregados monetarios, el crédito al sector privado creció 6,7% en el 2023 (6,1% en el 2022), con un mayor impulso de las operaciones en moneda extranjera (cuyo crecimiento se ubicó en 11%). La mayor demanda de crédito en dólares fue consecuente con el encarecimiento relativo del crédito en colones. En cuanto a la morosidad del Sistema Bancario, el Informe de Política Monetaria del Banco Central señaló que estuvo relativamente estable: en noviembre de 2023 el indicador de mora regulatoria de la cartera crediticia (morosidad mayor a 90 días o en cobro judicial) se ubicó en 2,0% (2,2% en noviembre de 2022).

Por otra parte, la liquidez total y la riqueza financiera crecieron a una tasa anual de 7,5%, destacando una mayor preferencia de los ahorrantes por depósitos altamente líquidos en colones, en detrimento de los depósitos a plazo, cuyo crecimiento anual disminuyó de 17,6% en junio a 5,7% en diciembre. Este comportamiento es consecuente con el menor costo de oportunidad de mantener instrumentos con bajo rendimiento, dada la reducción de las tasas de interés pasivas en colones.

---

<sup>60</sup> Promedio de otras sociedades de depósito, que incluye bancos, cooperativas, mutuales y financieras.

<sup>61</sup> El premio por ahorrar en colones hace referencia a la ganancia adicional de ahorrar en esa moneda debido al diferencial de tasas con las de moneda extranjera.

Principales cifras e indicadores del Sector Financiero de Costa Rica					
Cifras en millones de dólares					
	Monto			Variación (1)	
	dic-21	dic-22	dic-23	2023-2022	2022-2021
Total Activo	61,813	67,401	76,967	0.1%	1.4%
Inversiones	13,789	13,358	15,572	2.2%	-9.9%
Cartera Total	37,336	41,545	47,905	1.0%	3.5%
Comercial*	13,650	15,018	17,276	0.8%	2.3%
Consumo*	10,507	12,018	14,727	7.4%	6.4%
Vivienda*	10,277	11,247	12,607	-1.8%	1.8%
Otros activos**	10,687	12,498	13,490	-5.4%	8.7%
Pasivos	53,050	57,850	65,242	-1.2%	1.4%
CDT	18,935	21,735	25,554	3.0%	6.7%
Ahorros	10,675	11,300	13,309	3.2%	-1.6%
Otros pasivos***	10,273	11,527	11,377	-13.5%	4.3%
Corriente	13,167	13,288	15,002	-1.1%	-6.2%
Patrimonio	8,763	9,551	11,726	7.6%	1.4%
ROA (2)	0.92%	0.99%	0.65%		
ROE (3)	6.44%	7.04%	4.37%		

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF).

\* La cartera por modalidad es extraída del crédito por modalidad al sector privado, por tanto la suma de las modalidades no es igual a la cartera total del Balance General del Sector Financiero. Las cifras para 2023 son a noviembre.

\*\* Otros activos incluye garantías otorgadas, activo improductivo inmovilizado y otros activos improductivos (sin cartera de créditos).

\*\*\* Otros pasivos incluye sobregiros en cuenta corriente, contratos de capitalización, obligaciones y pasivos sin costo.

Se utilizó la tasa de cambio de cierre de 2021, 2022 y 2023.

(1) La variación es sobre la moneda local.

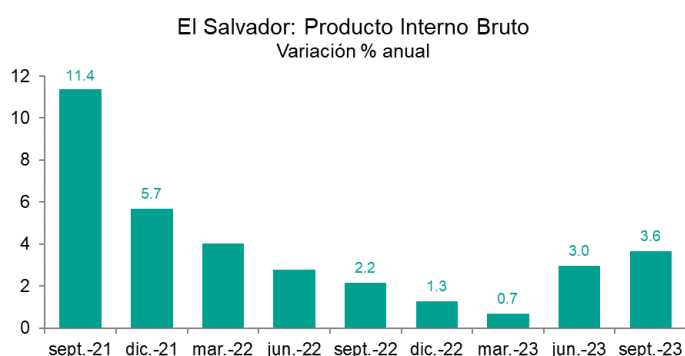
(2) Utilidad doce meses a activos promedio 12 meses. Cálculo Davivienda.

(3) Utilidad doce meses a patrimonio promedio 12 meses. Cálculo Davivienda.

## 9.1.2.2. El Salvador

### 9.1.2.2.1. Actividad Económica

Según el Banco Central de Reserva (BCR), en 2023 el país estuvo expuesto a condiciones económicas internacionales adversas, sobre todo a una caída de la demanda externa. Sin embargo, se destacó que otros factores favorecieron la producción nacional tales como la inversión en infraestructura, el incremento en la capacidad de generación eléctrica, el turismo, el desarrollo de eventos de escala internacional y la mejora sustancial en los indicadores de seguridad pública. De esta manera, El Salvador experimentó una moderada aceleración de su actividad económica, esto luego de la tendencia a la baja registrada desde el segundo trimestre de 2021.



Fuente: Banco Central de Reserva y cálculos Davivienda

Hasta el tercer trimestre del año, el PIB creció a un promedio del 2,4%. En detalle, al promediar las variaciones anuales del PIB de los primeros tres trimestres de 2023, la actividad que mayor crecimiento anual presentó fue la construcción (17,1%), seguida de electricidad (14,8%) y las actividades profesionales, científicas y técnicas (10,6%). En el

caso de la construcción, la Cámara Salvadoreña de la Construcción (Casalco) estimó para 2023 una inversión de alrededor de USD 1,937 millones, distribuidos entre proyectos tanto públicos como privados. Por una lado, el sector privado atendió la demanda habitacional y la ejecución de centros comerciales y, por el otro, el Estado se enfocó en el desarrollo de la infraestructura vial, remodelación de escenarios deportivos, recuperación de espacios públicos, reubicación de comerciantes y atención de escuelas y edificios públicos.

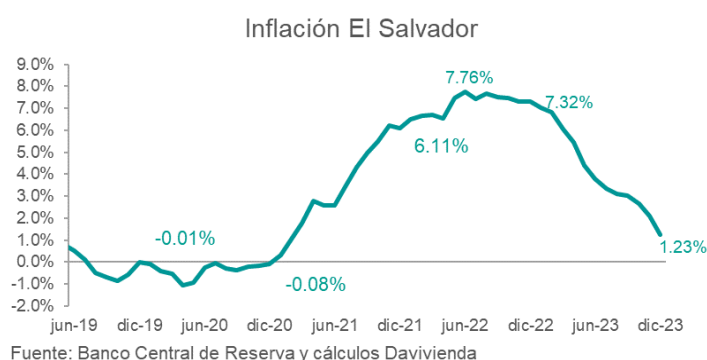
Por su parte, el comercio tuvo un crecimiento anual promedio del 0,6% en los primeros tres trimestres, inferior al 2,4% registrado para el mismo periodo de 2022. Asimismo, la industria manufacturera decreció un 4,3%, especialmente por la caída de pedidos al sector maquilero hacia Estados Unidos.

En el caso del sector externo, las exportaciones cayeron anualmente un 8,7% dentro de las cuales los productos tradicionales, no tradicionales y la maquila se contrajeron en 10,7%, 5,2% y 23,1%, respectivamente. A su vez, las importaciones cayeron un 8,5%, desglosándose en caídas del 1,7%, 15,7% para los bienes de consumo e intermedios, 28% en la maquila y únicamente los bienes de capital registraron un crecimiento del 0,4%.

En tanto las remesas experimentaron un crecimiento del 4.63%, alcanzando los USD 8,181.81 millones; superior al registrado el año anterior del 3,2%. Finalmente, se lograron avances en materia de recaudación tributaria<sup>62</sup>, siendo esta un 2,4% superior a lo presupuestado a inicios de 2023 y un 5,1% a lo recaudado en 2022.

#### 9.1.2.2.2. Inflación

En 2023, la inflación inició con una marcada tendencia a la baja, pasando de una variación anual del 7,03% en enero hasta un indicador del 1,23% en diciembre. A diferencia de 2022, el Estado no implementó medidas de control de precios (combustibles), únicamente mantuvo los subsidios ya tradicionales a la electricidad, transporte, gas propano y servicio de agua potable. Por categoría, alimentos y bebidas no alcohólicas fue la de mayor crecimiento hasta promediar un 7,9% durante el año. Por otro lado, según el FMI la inflación estimada para 2024 será cercana a una tasa del 2,4%.



#### 9.1.2.2.3. Política fiscal y calificación de riesgo

Según datos del Ministerio de Hacienda, a diciembre de 2023 el saldo de la deuda del sector público no financiero (SPNF) fue de USD 19.381,17 millones, registrando una

<sup>62</sup> Ministerio de Hacienda: Datos al 31 de diciembre de 2023

disminución anual de USD 5.285,4 millones y representando así un 55% del PIB del país, es decir, una reducción de 21 puntos porcentuales desde el 76% del PIB registrado al cierre de 2022. La reducción estuvo relacionada con la disolución del Fideicomiso de Obligaciones Previsionales (FOP) y el traslado de los los Certificados de Inversión Previsional (CIP) hacia el nuevo Instituto Salvadoreño de Pensiones (ISP), conforme a la ley especial emitida en diciembre de 2022. En este sentido, las reformas realizadas permitieron que el saldo de la deuda previsional (USD 9.494,57 millones a diciembre 2023) pasara a contabilizarse dentro del Sector Público Financiero. Al considerar únicamente al SPNF (sin el efecto de las pensiones), el incremento anual de la deuda fue del 5%.

Los principales cambios de la reforma incluyeron un incremento en la tasa de cotización, el retiro del costo de seguro de vida, reducción a la comisión de administración, eliminación del anticipo del 25% de los fondos<sup>63</sup> y un incremento del 30% en las pensiones por vejez. Además, el Estado y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) acordaron un periodo de gracia de 4 años, dentro del cual no se pagará intereses ni capital por la deuda de pensiones. Después de este periodo se amortizará un 7% de interés anual a un plazo de 50 años.

Por otro lado, en 2023 luego de la reforma al sistema de pensiones Fitch Ratings redujo la calificación soberana de CC a RD (incumplimiento) y posteriormente a CCC. A su vez, Standard & Poor 's (S&P) el 9 mayo redujo su calificación a SD (incumplimiento) desde CCC+, sin embargo, un día después la elevó nuevamente a CCC+. Posteriormente, en noviembre S&P mejoró la calificación a B- desde CCC+, estableciendo una perspectiva estable. Según S&P, la mejora se debió a la estrategia de reperfilamiento de la deuda de corto plazo. En tanto, Moodys afirmó la calificación en Caa3 mejorando la perspectiva de negativa a estable.

Adicionalmente, en septiembre el Ministerio de Hacienda informó haber realizado un acuerdo junto con la banca nacional para modificar las condiciones de deuda de corto plazo (periodo máximo de 365 días), por una estructura de emisiones locales a plazos de 2, 3, 5 y 7 años. De esta manera, se permite reducir los niveles de deuda pública de corto plazo y obtener un mejor perfil de vencimientos de las a mediano plazo. A la fecha que se anunció la medida, el saldo de la deuda de corto plazo fue de USD 2,378 millones, de los cuales USD 1.736 millones estarían siendo distribuidos en los plazos de vencimiento anteriormente mencionados.

Finalmente, El Salvador registró un déficit de USD 860 millones en 2022, representando un 2,6% del PIB de ese año. Hasta noviembre de 2023, el déficit fiscal ascendió a USD 307,7 millones (1% del PIB), lo que equivale a una reducción del 179% respecto al mismo periodo del año anterior; sin embargo, esta reducción fue influenciada por la disolución del FOP (de igual forma que la deuda pública).

#### **9.1.2.2.4. Sector Financiero**

El Banco Central de Reserva, en su informe anual de Estabilidad Financiera indicó que hasta el primer trimestre de 2023, el sistema bancario registró una notable reactivación en su rol de facilitador de recursos a la economía, con tasas de crecimiento en créditos superiores a 10%, pero desde el segundo trimestre de 2023 su comportamiento ha tendido a moderarse en torno a promedios precrisis. Sin embargo, las entidades continuaron exhibiendo adecuadas condiciones de liquidez y fortaleza patrimonial, así como buenas

---

<sup>63</sup> Con la reforma de 2017, se le permitió a los afiliados el retiro del 25% del saldo de sus ahorros individuales de pensiones antes de la edad de jubilación. Este anticipo tenía que ser devuelto en dinero o años laborales.

métricas de gestión de riesgo crediticio y de eficiencia, permitiéndoles la obtención de óptimos indicadores de rentabilidad.

Los Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro Crédito cuentan con diferentes fuentes de financiamiento para obtener recursos financieros con el fin de realizar operaciones de intermediación bancaria. Las principales fuentes de financiamiento para el sistema bancario salvadoreño son los depósitos (87,2%), el financiamiento externo (8,8%) y los títulos de emisión propia (4,5%). Por su parte, las Tasas de Interés de Básica Pasiva (TIBP) y Básica Activa (TIBA) han mostrado un significativo aumento en comparación con 2022. La TIBP, que corresponde a depósitos a 180 días plazo, osciló entre 4,90% y 5,58%, con un promedio de 5,26% experimentando un incremento de 71 p.b. respecto al año anterior (4,54%). La tendencia al alza de las tasas activas está relacionada con el aumento de las remuneraciones de los depósitos y los mayores rendimientos demandados por los inversionistas a los instrumentos de deuda emitidos por los bancos en el mercado de valores local.

En relación con los principales agregados monetarios, el saldo de la cartera de crédito del sistema financiero nacional mostró un crecimiento anual del 4,3% (10,5% el año anterior), impulsado principalmente por los créditos a empresas, lo que sugiere mayores inversiones en actividades productivas.

Por otra parte, la liquidez total, entendida como los activos financieros totales a disposición de la economía emitidos por el Sistema Financiero, tanto monetarios como cuasi-monetarios, ha retomado dinamismo. Al término de 2023 el indicador registró una variación anual de 5,2%, superior al 4,6% observado el año anterior.

A continuación se presentan las principales cifras del sector financiero salvadoreño:

Principales cifras e indicadores del Sector Bancario de El Salvador					
Cifras en millones de dólares					
	Monto			Variación (1)	
	dic-21	dic-22	dic-23	2023-2022	2022-2021
Total Activo	21,724	22,373	23,978	7.2%	3.0%
Inversiones	2,763	2,940	3,593	22.2%	6.4%
Cartera Total	13,711	15,143	15,731	3.9%	10.4%
Comercial*	6,822	7,855	8,008	1.9%	15.1%
Consumo*	4,719	5,089	5,438	6.9%	7.9%
Vivienda*	2,590	2,653	2,744	3.4%	2.5%
**Otros activos	5,250	4,290	4,654	8.5%	-18.3%
Pasivos	18,658	19,344	20,868	7.9%	3.7%
CDT	5,256	5,512	6,446	16.9%	4.9%
Ahorros	5,120	5,613	5,771	2.8%	9.6%
***Otros pasivos	2,516	2,674	2,591	-3.1%	6.3%
Títulos	804	828	1,332	60.9%	2.9%
Corriente	4,963	4,717	4,728	0.2%	-4.9%
Patrimonio	2,412	2,469	2,551	3.3%	2.4%
Compromisos futuros y contingencias	655	561	559	-0.2%	-14.4%
ROA (2)	1.22%	1.38%	1.34%		
ROE (3)	10.92%	12.49%	12.48%		

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF).

\* La cartera por modalidad no incluye las provisiones por incobrabilidad de la cartera, por lo tanto la suma no es igual a la cartera total disponible en las cifras del Balance General.

\*\*Otros activos incluye fondos disponibles, adquisición temporal de documentos, activo fijo y otros activos.

\*\*\*Otros pasivos incluye obligaciones a la vista, documentos transados, cheques y valores por aplicar, deuda subordinada y otros pasivos.

(1) La variación es sobre la moneda local.

(2) El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12/ # del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROA.

(3) El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12/ # del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROE.

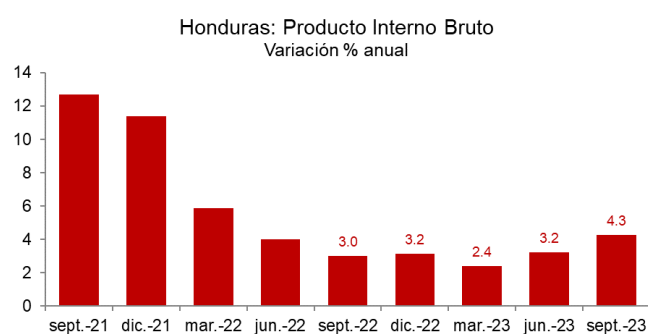


### 9.1.2.3. Honduras

#### 9.1.2.3.1 Actividad Económica

En 2023 la economía de Honduras se vio afectada por una caída en la demanda externa principalmente de bienes textiles, que impactó principalmente en el sector manufacturero. Sin embargo, mostró resiliencia al revertir el proceso de desaceleración observado desde marzo de 2022 a marzo 2023 denotando un mayor dinamismo para el segundo y tercer trimestre del año. El crecimiento promedio experimentado para los primeros tres trimestres de 2023 fue de 3,31% menor a lo mostrado en el mismo periodo del año previo cuando fue de 4,31%.

El crecimiento moderado por parte de EEUU, principal destino de exportaciones, generó una reducción en la actividad textil; según datos oficiales por parte del Banco Central de Honduras, medidos a través del IMAE, el sector textil a octubre de 2023 había decrecido en promedio un 23%, frente a un crecimiento de 14% mostrado en el mismo periodo del año anterior.



Fuente: Banco Central de Honduras y cálculos Davivienda

En contraparte, el sector de intermediación financiera mostró buenos resultados -una contribución al PIB trimestral promedio de 3%- algo nunca visto en los últimos 23 años. Lo anterior explica parte de los mejores resultados económicos en los últimos dos trimestres de 2023, debido a mejores márgenes de intermediación, mayor colocación de créditos y primas de seguro.

Por otra parte, las exportaciones, excluyendo al sector textil, a septiembre de 2023 reflejaron un decrecimiento de 3%, explicado por una caída en los principales productos de exportación como café y aceite de palma, el primero afectado por el comportamiento en precios observados en los mercados internacionales y el segundo por una menor producción.

Por su parte, las importaciones mostraron un decrecimiento de 2%; explicado por menores pagos en combustibles y en suministros industriales respecto a 2022, debido a una caída en los precios en los mercados internacionales.

#### 9.1.2.3.2. Inflación

La inflación anual en diciembre de 2023 fue de 5,19%, la más baja de los últimos tres años, luego de un 2022 turbulento por el conflicto bélico entre Ucrania y Rusia en donde se alcanzaron cifras históricas (9,80%), en el 2023 la inflación se redujo considerablemente especialmente en



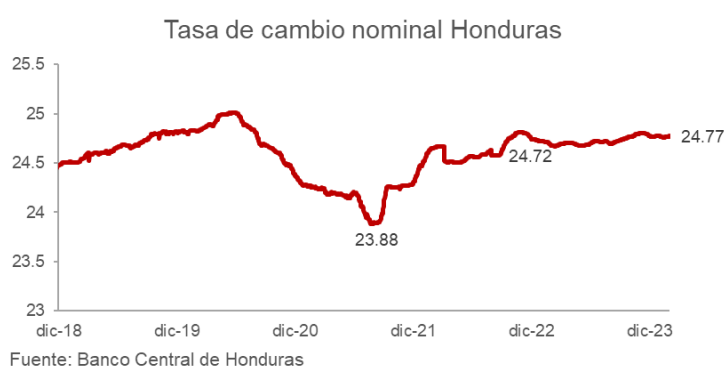
Fuente: Banco Central de Honduras y cálculos Davivienda

sectores como transporte, electricidad y otros combustibles. En su informe de diciembre el BCH resaltó que la inflación importada cerró en 1,08%, denotando una mejoría respecto a 2022 cuando fue de 5,20%.

Sin embargo, el rubro alimentos y bebidas no alcohólicas si bien ha menguado su comportamiento ascendente, sigue impactando considerablemente en la inflación, en algunos casos por escasez estacional de algunos alimentos básicos y en otros por aumentos en la demanda de bienes. En promedio este rubro mostró una inflación de 2,93% en 2023, mayor a lo visto previo a la pandemia cuando fue de 0,59% (2019).

### 9.1.2.3.3. Tasa de cambio

A diciembre de 2023 el lempira hondureño frente al dólar americano mantuvo una tendencia estable, presentando una variación de 0,22%, lo anterior representa la depreciación más baja de los últimos 5 años. Esto se debe al constante y ascendente flujo de remesas familiares que ingresan al país: a septiembre de 2023 las remesas aumentaron en 6,14% respecto a 2022, llegando a representar cerca del 26% del PIB. Sin embargo, se debe destacar que las reservas internacionales mostraron un decrecimiento de 10% en diciembre de 2023 respecto al mismo mes de 2022. Por su parte, en abril de 2023 el BCH determinó reactivar el sistema de subasta de divisas<sup>64</sup>, el cual busca establecer un mayor control en la asignación de divisas con el fin de reducir las presiones especulativas en el tipo de cambio; dicho mecanismo estuvo vigente durante 25 años y fue sustituido en 2017 por el mercado interbancario de divisas<sup>65</sup>.



### 9.1.2.3.4. Políticas monetaria, fiscal y calificación de riesgo

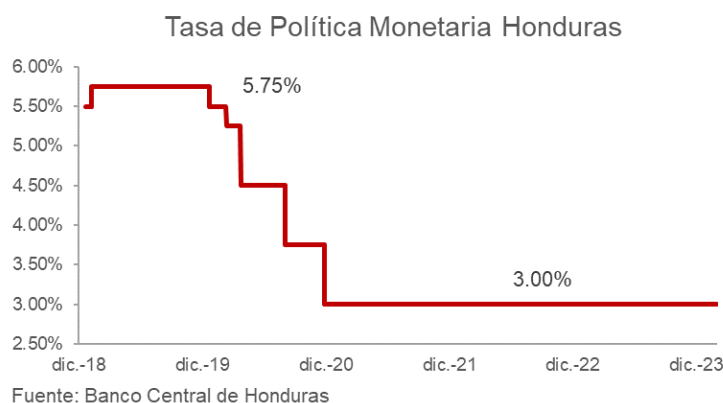
Durante el 2023 el Banco Central de Honduras (BCH) mantuvo la tasa de política monetaria (TPM<sup>66</sup>) en 3%, con el objetivo de seguir incentivando el crédito bancario y el gasto en la economía, sin embargo se optó por aumentar la tasa en facilidades permanentes de créditos e inversión<sup>67</sup> de 3,5% a 4% que otorga el BCH a bancos comerciales, lo anterior tiene como fin buscar un mecanismo alternativo que contribuya a reducir impactos de exceso liquidez que se puedan generar en el sistema financiero.

<sup>64</sup> Modalidad de venta de divisas adoptada por el BCH, en la cual se adjudican o venden las divisas ofertadas (disponibles para la venta por el BCH) a los demandantes que ofrecen el precio más alto por las mismas.

<sup>65</sup> Es aquel donde concurren los bancos y el BCH a presentar ofertas de compra y venta de divisas de acuerdo a las regulaciones emitidas por el BCH como entidad ejecutora de la política cambiaria.

<sup>66</sup> La Tasa de Política Monetaria (TPM) establecida por el BCH, será la máxima aceptada para las posturas de compra en las subastas de liquidez dirigidas a las instituciones del sistema financiero nacional, y será la mínima para las posturas de venta. La TPM servirá como referencia para las operaciones interbancarias.

<sup>67</sup> Operación de crédito en moneda nacional a un día plazo (overnight), utilizado por el BCH para inyectar liquidez de corto plazo a las instituciones del sistema financiero nacional.



En materia fiscal, la secretaría de finanzas en su reporte mensual informó que el déficit fiscal de la administración central y como porcentaje del PIB<sup>68</sup> a noviembre de 2023 fue de 0,6% contrario al superávit reflejado al mismo mes de 2022 cuando fue de 0,1%.

Respecto a los ingresos, se observó un crecimiento de 10%, impulsado principalmente por impuestos indirectos que representaron un 55% de los ingresos tributarios frente a 29% de los impuestos directos, complementan los impuestos por comercio exterior (5%), aporte vial y gasto social (11%); comparado con el periodo anterior se observó un aumento en los impuestos indirectos de 14% por su lado los impuestos directos decrecieron un 2%, lo anterior se debió a una caída en la recaudación de 1% por concepto de impuesto sobre renta, el cual representa el 89% de los impuestos directos.

En cuanto al gasto corriente presentó un aumento de 12% respecto a 2022, asimismo representó un 89% de los ingresos totales (87%, 11-2022) y el gasto de capital por su lado absorbió el 15% de los ingresos (12%, 11-2022). El incremento en estos renglones se debe a mayores transferencias a municipalidades como parte de la estrategia de la reducción de la pobreza y pagos por servicios de la deuda, donde se observó un crecimiento de 19% comparado con lo observado en 2022.

Respecto a la deuda pública de la Administración Central, la Secretaría de Finanzas reportó un decrecimiento a septiembre de 2023 por tercer año consecutivo representado un 47,1% como porcentaje del PIB (49,5% 09-2022); lo anterior se debe al menor crecimiento de la deuda y al mayor dinamismo que ha mostrado la economía.

En octubre de 2023 la firma calificadora de riesgo Standard & Poor's decidió mantener la calificación de riesgo a Honduras en BB-, cambiando la perspectiva de negativa a estable, por su lado Moody's resaltó que no existen cambios en su calificación de riesgo asignando nuevamente una nota de B1, con perspectiva estable. La firma de un nuevo acuerdo con el FMI en agosto de 2023, por un plazo de tres años y un monto de USD 830 millones, sumado a la contención del déficit fiscal por parte del gobierno con métricas estables a mediano plazo son algunos de los principales factores resaltan las firmas en sus informes.

### 9.1.2.3.5. Sector Financiero

<sup>68</sup> Esta cifra es el acumulado de déficit fiscal de la Administración Central entre enero y noviembre. Debido a la estructura de ingresos y gastos del gobierno hondureño durante el año, el déficit se incrementa hacia finales del año. En promedio desde el 2015 el resultado entre octubre y diciembre ha aumentado en 2.3 puntos porcentuales.

El sistema financiero sigue mostrándose robusto y dinámico. El informe de estabilidad financiera elaborado por el BCH a junio de 2023, resaltó el cumplimiento del mínimo regulatorio de solvencia, en línea con lo anterior datos publicados por el ente supervisor (Comisión Nacional de Bancos y Seguros). A diciembre de 2023 resaltan que calidad de cartera mostró una mejoría pasando de 2,35% en 2022 a 2,16% en 2023, lo anterior se explica por una eficiente gestión del riesgo; por otro lado la colocación de créditos reflejó un crecimiento de 19%; contribuyendo a mejorar los índices de rentabilidad cerrando con un promedio de 14,46% en 2023 frente a un 14,16% en 2022.

Debido a la mayor colocación de créditos, el sistema financiero requirió de más recursos, como consecuencia, la cartera de depósitos reflejó un aumento anual de 11,18% en 2023, resaltando la captación por medio de cuentas corrientes (7%), seguido por depósitos a plazos fijos (16%), estas dos últimas representaron aproximadamente el 78% de la estructura de depósitos del sistema financiero. Sin embargo esto fue insuficiente para poder satisfacer la demanda existente, por ello los créditos entre instituciones financieras (nacionales y extranjeras) mostraron un crecimiento de 18% en 2023 respecto al año previo, ocasionado una disminución en los activos líquidos existentes en el sistema financiero, retornando a niveles vistos en pre-pandemia.

A continuación se resumen las principales cifras del sector financiero hondureño:

Principales cifras e indicadores del Sector Financiero de Honduras					
Cifras en millones de dólares					
	Monto			Variación (1)	
	dic-21	dic-22	dic-23	2023-2022	2022-2021
Total Activo	32,777	35,283	40,577	15.3%	8.5%
Inversiones	4,486	4,863	4,103	-15.5%	9.3%
Cartera Total (2)	17,009	19,592	23,301	19.2%	16.2%
Comercial	12,881	14,401	16,652	15.9%	12.7%
Consumo	3,020	3,668	4,756	29.9%	22.5%
Vivienda	2,337	2,716	3,316	22.4%	17.2%
Otros activos*	11,283	10,827	13,173	21.9%	-3.2%
Pasivos	29,678	31,896	36,879	15.9%	8.4%
CDT	6,045	6,576	7,861	19.8%	9.7%
Ahorros	9,890	10,539	11,283	7.3%	7.5%
Otros pasivos**	9,903	10,218	12,495	22.6%	4.0%
Corriente	3,840	4,563	5,239	15.1%	19.8%
Patrimonio	3,099	3,391	3,698	9.3%	10.3%
ROA (4)	1.8%	2.5%	2.2%		
ROE (3)	9.2%	14.0%	11.6%		

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

\* Otros activos incluye: Disponibilidades, activos contingentes y otros activos.

\*\* Otros pasivos incluye: Costo financiero por pagar, otros depósitos, obligaciones bancarias, cuentas por pagar y obligaciones subordinadas a término.

(1) La variación es sobre la moneda local.

(2) Cifra con corrección por estimación de deterioro acumulado sobre préstamos e intereses y subsidio sobre préstamos, conforme a la metodología de reporte de Balance General para el Sistema Financiero de la CNBS. Las cifras de la cartera por modalidad no están corregidas por estos rubros, por esto la suma no equivale a la Cartera Total del Balance General.

Se utilizó la tasa de cambio de cierre para 2021, 2022 y 2023.

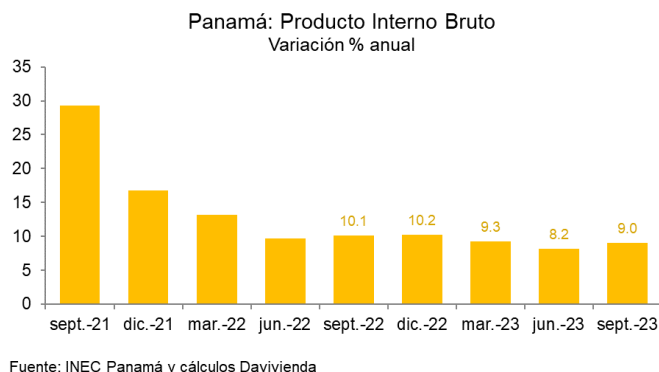
(3) Resultados del ejercicio anualizado / capital y reservas. Metodología de la CNBS.

(4) Resultados del ejercicio anualizado / activos reales promedio. Metodología de la CNBS.

## 9.1.2.4. Panamá

### 9.1.2.4.1. Actividad Económica

En 2023 Panamá experimentó un incremento promedio de 8,9% en su actividad económica, para los primeros dos trimestres del año, y de 9% para el tercer trimestre con respecto al mismo periodo de 2022. Según el INEC (2023) este crecimiento fue explicado mayoritariamente por el buen desempeño de los sectores: construcción, comercios locales al por mayor y menor, industrias manufactureras, electricidad y agua, hoteles y restaurantes, transporte de pasajeros por vía terrestre.

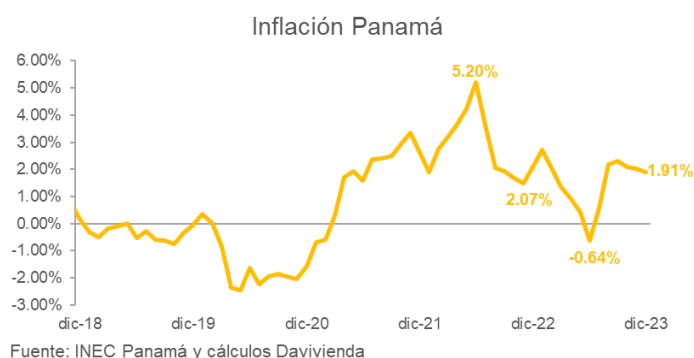


Por su parte, en cuánto al comercio con el resto del mundo, el INEC reportó que se presentaron condiciones externas favorables que impactaron positivamente las actividades de transporte, operación del canal de Panamá y explotación de minas y canteras, hasta el tercer trimestre del año. Específicamente, en este último periodo, se generó un aumento del 10,8% en el valor agregado para el sector transporte y de 21,2% para el sector de explotación de minas y canteras.

El resultado positivo del Canal de Panamá se dio a pesar de las medidas de contingencia operativa por la sequía. De hecho los ingresos por peajes del Canal se incrementaron un 12,7% anual en el acumulado enero a noviembre, mientras en el mismo periodo el número de tránsitos total de naves cayó un 4,9%. Sobre la explotación de minas y canteras se debe destacar que el gobierno anunció a principios de diciembre de 2023 el cierre de la mina de cobre y cancelación del contrato con Minera Panamá.

#### 9.1.2.4.2. Inflación

Los subsidios a alimentos, medicamentos y combustibles por parte del gobierno permitieron aliviar las presiones sobre los precios, lo que condujo a una caída de la inflación en la primera mitad del año 2023. Sin embargo, hubo presiones externas en el suministro de alimentos e incremento en tarifas de energía que, a su vez, impulsaron al alza los precios.



En abril de 2023 se eliminó el subsidio al precio de la gasolina de 95 octanos y en enero de 2024 a la gasolina de 91 y el diesel. Por otra parte, se eliminó desde enero de 2023 el subsidio a la tarifa eléctrica que cubría a los clientes con consumo de hasta 750 kilovatios

hora al mes<sup>69</sup>. Este subsidio era otorgado a través del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET)<sup>70</sup> y fue una medida de alivio dentro del marco de la emergencia por el Covid-19.

De manera más precisa, el reporte de inflación para el mes de diciembre mostró un crecimiento anual del 1,91% en los precios al consumidor, mayor al mínimo alcanzado de -0,64% en la variación interanual de junio, aunque inferior al 2,1% del mismo periodo del año anterior. Según el INEC (2023) el ascenso estuvo explicado principalmente por los grupos: vivienda, agua, electricidad y gas que tuvo un aumento de 9,9%, educación con uno de 3,7%, bienes y servicios con uno de 3,6%, entre otros.

#### **9.1.2.4.3. Políticas fiscal y calificación de riesgo**

En materia fiscal, el déficit como proporción del PIB para el Gobierno Central se redujo a 3,73% en 2023, frente al 4,11% de 2022. Esta reducción fue posible gracias a un incremento en los ingresos totales de 14,9% frente al incremento de los gastos totales de 10,9% anual. Al interior de los ingresos, los tributarios crecieron un 9,1% y los no tributarios un 24,5% anual. Por el lado de los gastos, los de capital presentaron una reducción del 4,3%, mientras, el gasto en transferencias aumentó un 14% y el de intereses de la deuda un 63% anual. La deuda pública como proporción del PIB disminuyó de 57,9% a 56,3%, entre diciembre de 2023 y diciembre de 2022.

En materia de calificaciones de riesgo, Moody's redujo la nota panameña en octubre, de Baa2 a Baa3, mientras, S&P y Fitch Ratings cambiaron la perspectiva de estable a negativa, la principal motivación fue el incremento de los desafíos fiscales y en el caso de S&P, el posible impacto negativo sobre la confianza del inversionista y el crecimiento económico por la cancelación del contrato con Minera Panamá.

#### **9.1.2.4.4. Sector Financiero**

La Superintendencia de Bancos de Panamá (SPB) en su Informe de Estabilidad Financiera resaltó que para el primer semestre de 2023 la rentabilidad y el desempeño de los establecimiento de crédito continuaron registrando signos de mejora y niveles adecuados de liquidez y solvencia, dentro de los límites regulatorios.

La mejora en rentabilidades en el 2023 según la SPB se dió por la mayor colocación de créditos y la disminución de las provisiones por deterioro de activos, continuando con el ciclo positivo de la cartera pos-pandemia. La SPB resaltó el comportamiento positivo de la cartera de crédito del sector de construcción, que desde junio de 2023 exhibe crecimientos anuales positivos, no vistos desde mayo de 2018.

En materia de solvencia, el índice de adecuación de capital sobre los activos ponderados por riesgo para el Centro Bancario Internacional fue del 16% a junio de 2023, superior al mínimo regulatorio de 8%. Por último, la calidad de la cartera registró un deterioro en 2023, alcanzando en noviembre un 2,7%, frente al 2,6% del mismo periodo del año anterior. Sin embargo, la SBP resaltó que los niveles de cobertura de reservas de la mayoría de bancos proporcionan amortiguadores adecuados.

A continuación se resumen las principales cifras del sector financiero panameño:

<sup>69</sup> En el primer semestre de 2022, el gobierno panameño destacó que se subsidió el 48% de la factura de quienes consumieron hasta 300 kWh y el 34% de la factura a quienes consumieron de 301 a 750 kWh.

<sup>70</sup> El subsidio ordinario a la tarifa eléctrica de clientes con consumo inferior a 300 kWh mensuales se mantuvo. Este subsidio fue implementado en el año 2004.

Principales cifras e indicadores del Sector Financiero de Panamá					
Cifras en millones de dólares					
	Monto			Variación	
	nov-21	nov-22	nov-23	2023-2022	2022-2021
Total Activo	116,155	123,788	129,751	4.8%	6.6%
Inversiones	22,133	24,260	26,537	9.4%	9.6%
Cartera Total	68,360	76,153	80,425	5.6%	11.4%
Consumo	12,904	13,077	13,631	4.2%	1.3%
Vivienda	18,681	19,737	20,483	3.8%	5.7%
Resto de cartera total	21,605	23,851	24,746	3.8%	10.4%
Extranjero	15,171	19,488	21,566	10.7%	28.5%
Otros activos*	25,663	23,375	22,789	-2.5%	-8.9%
Pasivos	103,763	111,215	115,878	4.2%	7.2%
CDT	42,824	43,329	47,767	10.2%	1.2%
Ahorros	16,008	16,286	15,335	-5.8%	1.7%
Otros pasivos**	30,949	37,285	38,744	3.9%	20.5%
Corriente	13,981	14,315	14,033	-2.0%	2.4%
Patrimonio	12,393	12,573	13,873	10.3%	1.5%
ROA (1)	0.97%	1.22%	1.73%		
ROE (1)	8.99%	11.81%	16.63%		

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

\*Otros activos incluye activos líquidos y otros activos.

\*\*Otros pasivos incluye depósitos locales y extranjeros oficiales, obligaciones y otros pasivos

(1) Cálculo Superintendencia de Bancos de Panamá.

## 9.2. RESULTADOS FINANCIEROS

### 9.2.1. Informe financiero consolidado

Las siguientes cifras corresponden a los resultados consolidados obtenidos en 2023 por el Banco Davivienda S.A. y se comparan con los resultados a 2022, ambos periodos bajo NIIF.

#### 9.2.1.1. Análisis y estructura del activo

Al cierre del año, los activos totalizaron COP 178,2 billones, disminuyendo 3,2% en el año. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), los activos aumentaron 3,8%.

El disponible e interbancarios aumentó 9,9% explicado principalmente por mayores operaciones activas de mercado monetario, en línea con la estrategia de liquidez, además del aumento del efectivo disponible en cuentas en el exterior.

El saldo de inversiones incrementó 3,0% debido principalmente al aumento del portafolio de activos líquidos y la constitución de inversiones en títulos deuda en Colombia.

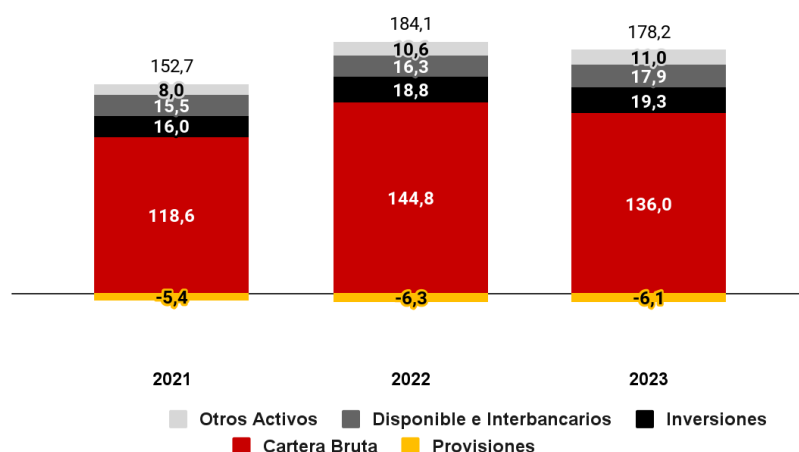
La cartera bruta disminuyó 6,1%, explicado por: i) el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), ya que al excluirlo la cartera bruta decrece el 1,3%; ii) la contracción del portafolio de consumo, como resultado de menores niveles de desembolsos por cuenta de la implementación de políticas de originación y una menor dinámica del portafolio comercial principalmente de los sectores corporativo y empresarial; y iii) los castigos realizados durante el año. Las provisiones de cartera presentaron una reducción de 3,9% como resultado de los castigos realizados durante el año.

El portafolio comercial registró un decrecimiento de 7,0%, explicado principalmente por la menor demanda del segmento corporativo y empresarial. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera comercial decreció 1,0%.

La cartera de consumo se redujo 14,2% explicado por la contracción del portafolio de créditos de libre inversión, libranza y créditos de vehículo en Colombia a lo largo del año. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera de consumo se redujo 9,8%.

La cartera de vivienda aumentó 5,5%, producto de mayor crecimiento en los segmentos de vivienda de interés social y leasing, especialmente en Colombia. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera de vivienda aumentó 8,7%.

### Davivienda Consolidado / Comportamiento del activo (en COP billones)



Al corte de diciembre 2023, el indicador de calidad consolidado mayor a 90 días se ubicó en 4,94%, este presentó un incremento de 181 pbs en el año, como resultado de la materialización de un ciclo de crédito retador para el sistema financiero en Colombia, en donde se observaron aumentos en los niveles de mora dada la situación macroeconómica que afectó los niveles de endeudamiento y capacidad de pago de los clientes.

El indicador de calidad de la cartera comercial aumento 103 puntos básicos a lo largo del año, como resultado de la afectación de algunos clientes, teniendo en cuenta el entorno macroeconómico.

El indicador de calidad de la cartera de consumo se incrementó 374 puntos básicos frente al año anterior, principalmente por las altas tasas de interés que afectaron la capacidad de pago de los clientes, y el cambio en el perfil de riesgo de este portafolio en Colombia.

El indicador de calidad de la cartera de vivienda aumentó 104 puntos básicos frente al año anterior, explicado principalmente por el deterioro de la capacidad de pago de los clientes dado el incremento en los niveles de tasas. Así como tambien por el ajuste realizado al



parámetro de castigos, realizado con la intención de castigar solo como último recurso en casos donde los recursos de recuperación se hayan agotado.

En 2023 cerramos con un nivel de cobertura para la cartera mayor a 90 días de 90,5%, cerca de 49 puntos porcentuales inferior al 139,5% reportado en diciembre 2022, explicado principalmente por el aumento en los niveles de mora del portafolio y los castigos realizados durante los últimos 12 meses, así como por los ajustes realizados en los portafolios de comercial y vivienda, reconociendo de mejor manera las garantías.

Es importante mencionar que los indicadores de cobertura para los portafolios comercial y de vivienda han venido disminuyendo como resultado de un mejor reconocimiento de las garantías con las que el Banco cuenta para este tipo de portafolios. En la medida en que estas garantías son activos que pueden ser liquidados para respaldar un potencial incumplimiento, ayudan a mitigar la exposición al riesgo de crédito y permiten que la provisión asociada a estos créditos sea menos intensiva. Como resultado de lo anterior, la pérdida esperada es menor al descontar la potencial recuperación de la garantía, permitiendo ajustar los niveles de cobertura para estos portafolios.

En este sentido, el indicador de cobertura incluyendo colaterales, permite reconocer de mejor manera la exposición al riesgo de crédito, al incluir las garantías que respaldan las obligaciones. Este indicador se encontraba en niveles de 132,3% al 4T23.

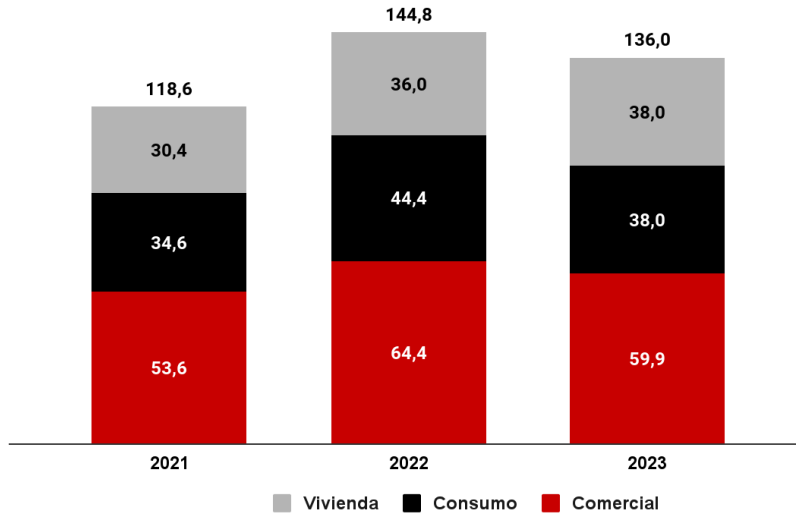
### Indicadores de calidad y cobertura

(Cartera en mora mayor a 90 días)

	Calidad		
	dic. 2021	dic. 2022	dic. 2023
Comercial	3,53%	2,76%	3,79%
Consumo	2,19%	3,23%	6,97%
Vivienda	4,35%	3,65%	4,69%
Total	3,35%	3,13%	4,94%
Cobertura Total	135,24%	139,48%	90,51%

### Davivienda Consolidado / Cartera bruta

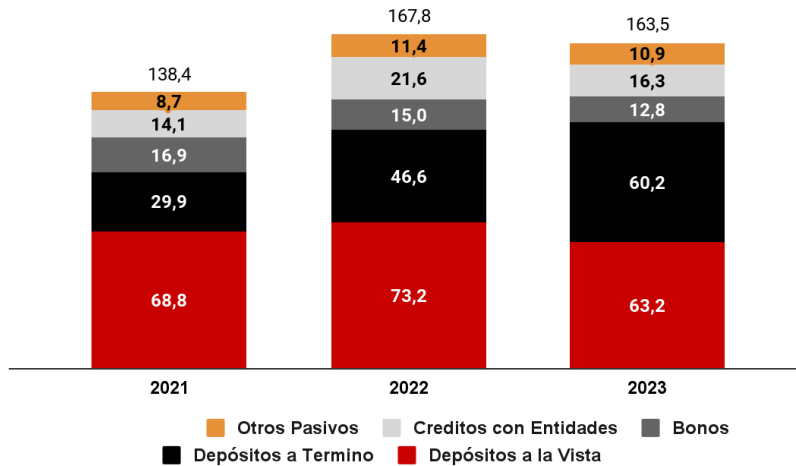
(en COP billones)



### 9.2.1.2. Análisis y estructura del pasivo

El pasivo total decreció 2,6% frente a 2022, cerrando en COP 163,5 billones al cierre del año, principalmente por la reducción de las cuentas de ahorro (-14,6%) y de los préstamos con entidades (-24,6%).

#### Comportamiento de los pasivos (en COP billones)



La relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 89,1% reduciéndose 344 pb frente al cuarto trimestre de 2022 (+92,6%).

Durante el año las fuentes de fondeo disminuyeron 2,5%, principalmente como resultado de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), excluyendo este efecto, las fuentes de fondeo incrementaron 3,8%.

El incremento de la captación tradicional proviene principalmente de los depósitos a término que crecieron 29,2%. Explicado por la preferencia de los clientes por estos productos dado

el entorno de altas tasas de interés, así como por necesidades de fondeo de largo plazo sobre todo en el primer trimestre de 2023 en el marco de la implementación del CFEN en Colombia. Por su parte, los depósitos a la vista disminuyeron 13,6% en el año, principalmente en Colombia (\$6,4 Billones COP ).

Los bonos se redujeron 14,3% en comparación al cuarto trimestre de 2022 principalmente por el vencimiento de emisiones locales en el último año, así como también por el efecto de la revaluación del peso colombiano frente al dólar.

Los préstamos con entidades presentaron un decrecimiento de 24,6% en el año. Este resultado se explica principalmente por el decrecimiento en obligaciones financieras con entidades del exterior, y por el efecto de la revaluación del peso frente al dólar.

### Fuentes de fondeo

(en COP billones, excepto porcentajes)

	dic. 2022		dic. 2023		Variación	
	Saldo	Porcentaje	Saldo	Porcentaje	Saldo	Porcentaje
Cuenta de ahorro	55,4	35,4%	47,3	31,0%	-8,1	-14,6%
Cuenta corriente	17,8	11,4%	15,9	10,4%	-1,9	-10,5%
Depósitos a término	46,6	29,8%	60,2	39,4%	13,6	29,2%
Bonos	15,0	9,6%	12,8	8,4%	-2,1	-14,3%
Créditos con entidades	21,6	13,8%	16,3	10,7%	-5,3	-24,6%
Fuentes de fondeo	156,4	100,0%	152,6	100,0%	-3,9	-2,5%

#### 9.2.1.3. Análisis y estructura del patrimonio

El patrimonio contable consolidado se ubicó en COP 14,8 billones a diciembre de 2023, reduciéndose 9,5% respecto al mismo periodo del año anterior, producto de los resultados del ejercicio, la distribución de dividendos y la diferencia en cambio de las filiales del exterior.

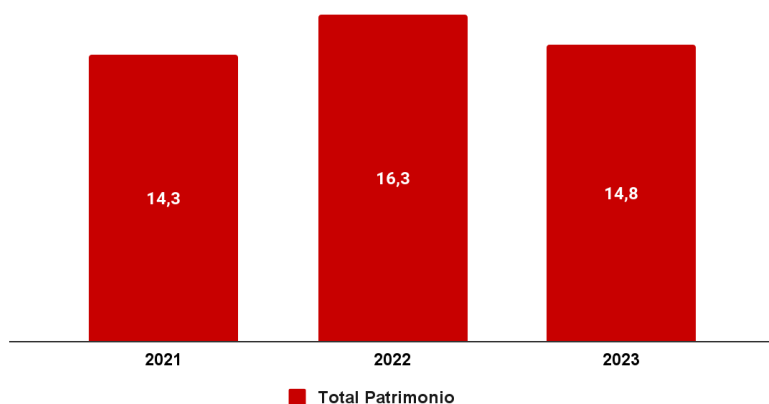
La relación de solvencia básica ordinaria se redujo 82 pbs en el año, dados los resultados del ejercicio, la distribución de dividendos sobre las utilidades de 2022, así como por el mayor valor en riesgo operacional debido al cambio de un parámetro en enero de 2023, en línea con la normatividad.

Adicional a lo anterior, la relación de solvencia total disminuyó frente a la reportada en el 4T22, por menor ponderación de deuda subordinada, y por efecto de la apreciación del peso durante el año.

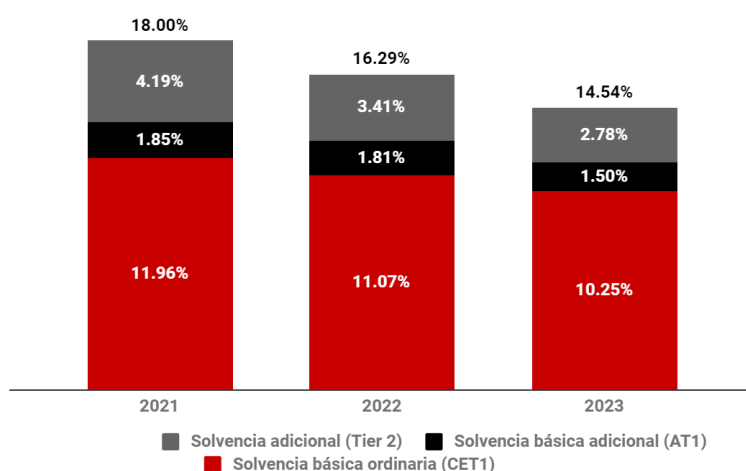
Por su parte, la relación de apalancamiento disminuyó 87 pbs frente al 4T22

La densidad de los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo se redujo 100 pbs frente a la del 4T22 (72,7%) .

## Patrimonio (en COP billones)



## Relación de solvencia



### 9.2.1.4. Situación de liquidez

El año 2023 se caracterizó por altas tasas de interés producto de una política monetaria contraccionista como respuesta de los bancos centrales para controlar los niveles de inflación. Lo anterior llevó a una baja presión en el crecimiento de la cartera y a una preferencia de los agentes por productos a plazo, que permitió mantener excedentes de liquidez y mejorar la estabilidad del fondeo tanto en el Banco Davivienda como en todas las filiales.

En promedio, el Banco y sus filiales mantuvieron activos líquidos por COP 12,8 billones que le permitieron un cumplimiento de 1,3 veces las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, según la metodología estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Davivienda / Cumplimiento promedio de los indicadores para 2023

**INDICADOR CORTO PLAZO    INDICADOR LARGO PLAZO**

	Cumplimiento	Límite	Cumplimiento	Límite
<b>Costa Rica</b>	1,31	>1	1,17	>1
<b>El Salvador</b>	1,27	>1	1,23	>1
<b>Honduras</b>	1,25	>1	1,14	>1
<b>Panamá</b>	1,5	>1	1,53	>1

Por último, el indicador de exposición consolidado (IEC), definido por la Superintendencia Financiera de Colombia para la medición del riesgo de liquidez de corto plazo del balance consolidado, presentó una brecha positiva promedio de USD 1,690 millones.

#### 9.2.1.5. Estado de resultados

El resultado consolidado cerró en -\$372,3 mil millones, reduciéndose un 123,0% frente a la cifra acumulada en diciembre de 2022, explicada principalmente por el incremento de los egresos financieros, gastos operacionales y gasto de provisiones, así como un resultado negativo en ingresos por cambios y derivados. En consecuencia, el retorno sobre el patrimonio promedio (ROAE) 12 meses cerró en -2,38%.

El margen financiero bruto acumulado a diciembre de 2023, alcanzó cerca de \$9,3 billones, con un crecimiento de 5,0% en relación al mismo periodo del 2022, debido a un mayor incremento en los ingresos financieros, comparativamente frente al incremento en los egresos financieros.

El NIM 12 meses se ubicó en 5,87%, con una contracción de 17 puntos básicos frente al indicador reportado el año anterior, como resultado de una disminución de los ingresos generados por nuestra cartera de préstamos debido al menor número de activos productivos y al aumento de los costos de fondeo.

El gasto de provisiones (neto de recuperación) alcanzó \$5,9 billones a diciembre de 2023, presentando un crecimiento de 71,7% frente al acumulado en el mismo período del año anterior. Este comportamiento está alineado con las expectativas y se da como resultado del reconocimiento de las condiciones del portafolio, particularmente del deterioro del portafolio de consumo, por la materialización de un ciclo de crédito retador en línea con el comportamiento y los retos del sector financiero a lo largo de 2023.

Los otros ingresos presentaron un incremento de 42,8% frente al valor obtenido a diciembre de 2022, por el incremento en ingresos recibidos por venta de bienes recibidos en pago, así como por los resultados por operaciones de seguros en Centroamérica.

Los gastos operacionales acumulados a diciembre de 2023 alcanzaron los \$5,9 billones aumentando 13,2% frente al acumulado a diciembre de 2022, impactados por la inflación, el incremento salarial y la tasa de cambio. Excluyendo los efectos de tasa de cambio durante el año (devaluación del peso colombiano respecto al dólar y apreciación del colón frente al dólar), los gastos operacionales hubiesen aumentado 11,2%.

Los gastos de personal aumentaron como resultado del ya mencionado incremento salarial entre 2022 y 2023 para la operación de Colombia y Centroamérica.

A diciembre de 2023, la utilidad del Banco antes de impuestos fue de COP -993,8 mil millones, con un decrecimiento del 142,8% en términos anuales. El impuesto de renta acumulado a diciembre de 2023 se ubicó en -\$621,5 mil millones, disminuyendo respecto al monto acumulado en el mismo período del año anterior, debido a la reducción en el resultado antes de impuestos y al uso de las deducciones contempladas en la ley.

### Resultados a diciembre 2023

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	Dec. 2022	Dec. 2023	Variación	
			Valor	Porcentaje
Ingresos Financieros por Intereses	15,862	22,331	6,469	40.8%
Ingresos de Cartera	15,162	19,782	4,620	30.5%
Ingresos por Inversiones	525	2,065	1,540	293.5%
Ingresos por Interbancarios	175	483	309	177.0%
Egresos Financieros	7,010	13,039	6,029	86.0%
Margen Financiero Bruto	8,851	9,292	440	5.0%
Gasto de Provisiones	3,446	5,917	2,472	71.7%
Margen Financiero Neto	5,406	3,374	-2,032	-37.6%
Ingresos Operacionales	1,809	1,981	172	9.5%
Gastos Operacionales	5,247	5,940	693	13.2%
Cambios y Derivados	279	-613	-891	-319.8%
Otros Ingresos y Gastos, Netos	74	204	130	176.3%
Margen Operacional	2,320	-994	-3,313	-142.8%
Impuestos	704	-621	-1,325	-188.3%
Utilidad Neta	1,616	-372	-1,988	-123.0%

### 9.2.2. Resultados de la operación por segmentos y perspectivas

Para revisar en detalle los resultados de la operación por segmentos, consulte la Nota 9 de los Estados Financieros Consolidados.

### 9.2.3. Informe financiero individual

#### 9.2.3.1. Análisis y estructura del Activo

Al cierre de 2023 los activos del Banco en Colombia totalizaron COP 138,7 billones de pesos, que representa una disminución de 1,1% en términos anuales, principalmente por la reducción de la cartera bruta.

El disponible e interbancarios totalizó COP 11,0 billones presentando un incremento de 35,7% en el año. El incremento en el año se da en mayor medida por interbancarios, dado que para cierre de 2023 se aumentaron las operaciones en el mercado monetario.

La cartera bruta cerró en COP 103,1 billones con lo cual decreció 4,0% en el año. El portafolio comercial cerró en COP 42,9 billones, disminuyendo 3,8% en el año, principalmente por una menor dinámica en los portafolios corporativo y empresarial, acompañado por la ralentización de los sectores comercial e industrial en 2023.

El portafolio de consumo totalizó COP 28,8 billones, disminuyendo 16,5% en el año, en línea con una menor demanda de crédito, así como también a las nuevas políticas de originación y castigos implementados en Colombia.

El portafolio de vivienda cerró en COP 31,5 billones, incrementando 10,8% en el año. Este comportamiento se debe principalmente al desempeño de la cartera de vivienda de interés social, en donde se ha presentado una mayor dinámica en la asignación de subsidios gubernamentales.

Por su parte, el stock de provisiones se ubicó en COP 6,89 billones de pesos, aumentando 4,7% en el año. El aumento anual está explicado por las dinámicas de riesgo del portafolio de crédito, principalmente en el segmento de consumo, dado el aumento en los niveles de mora.

El portafolio de inversiones cerró con un saldo de COP 19,6 billones y un crecimiento del 10,4% con respecto a diciembre 2022. El disponible e interbancarios aumento 35,7%, como resultado de un mayor nivel de activos líquidos rentabilizados mediante operaciones activas de mercado monetario, comparado a un año atrás.

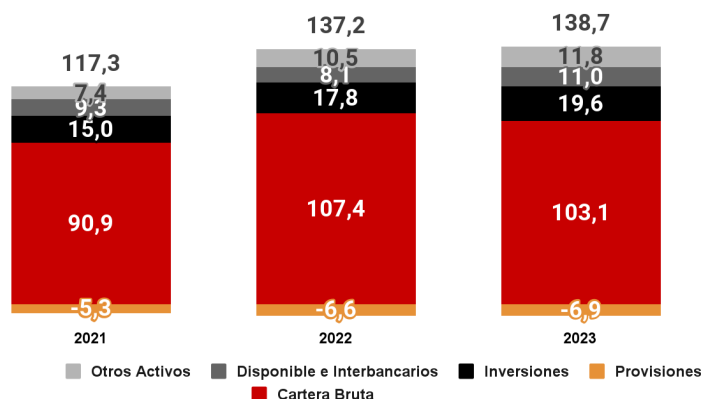
Al cierre de 2023 continuábamos siendo el segundo banco de Colombia en términos de cartera bruta. Al corte de diciembre, nuestra participación de mercado era del 15,2%<sup>71</sup>.

Finalmente, los otros activos incrementaron 12,7% frente a 2023. El crecimiento anual se origina principalmente en las cuentas por cobrar así como en el rubro de impuestos diferidos, dado el reintegro presentado en los últimos trimestres.

---

<sup>71</sup> Información de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Composición del activo (en COP billones)



### 9.2.3.2. Análisis y estructura del Pasivo

Al cierre de 2022 el Pasivo total del Banco se ubicó en COP 125,6 billones, incrementando 17,5% en términos anuales. Este resultado se deriva principalmente del aumento en certificados de depósito a término.

Los depósitos a la vista cerraron con un saldo de COP 47,6 billones, disminuyendo 14,0% en términos anuales, dada la preferencia de los clientes por productos de mayor rentabilidad.

Por su parte, los depósitos a término alcanzaron los COP 47,0 billones, aumentando 43,0% en el año. Este comportamiento se debe principalmente a los altos niveles de tasas que impulsaron la demanda por este tipo de instrumentos.

Los bonos cerraron el trimestre en COP 9,3 billones, disminuyendo 12,2% en el año. Explicado principalmente por la diferencia en cambio ante la apreciación del peso, junto con el vencimiento de distintas emisiones a lo largo del año.

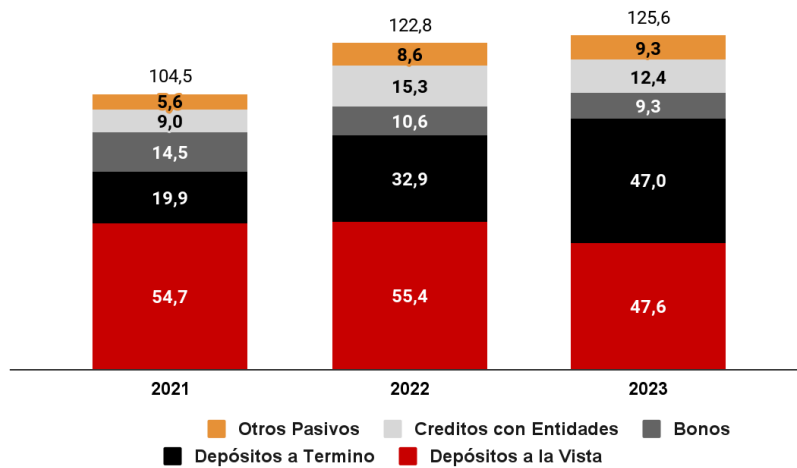
Los créditos con entidades, alcanzaron un saldo de COP 12,4 billones, disminuyendo 18,9% en el año, como resultado del efecto de la apreciación del peso sobre las obligaciones adquiridas con entidades en el exterior.

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 33,7%, las cuentas corrientes el 7,2% y los CDT el 40,4%. Por último, el 8,0% de las fuentes de fondeo correspondieron a bonos y el 10,7% a préstamos con entidades.

Al cierre de 2023, la relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 88,6%.



### Composición del pasivo (en COP billones)



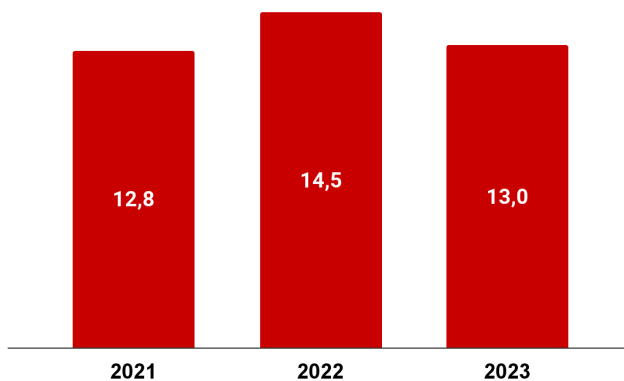
#### 9.2.3.3. Análisis y estructura del Patrimonio

El patrimonio contable separado se ubicó en cerca de \$13,0 billones, disminuyendo 0,9% en el trimestre y 9,9% en el año, dado que se vio impactado por el menor resultado acumulado del ejercicio.

Por su parte, la relación de solvencia básica ordinaria cerró en 10,73%, aumentando 22 pbs en el trimestre y reduciéndose 182 en el año. El comportamiento trimestral se da principalmente por la reducción en los activos ponderados por nivel de riesgo de crédito, disminución del valor en riesgo de mercado y riesgo operativo.

La relación de solvencia total cerró en 16,76% a corte de diciembre de 2023, aumentando 25 pbs en el trimestre y 314 en el año.

### Patrimonio (en COP billones)



#### 9.2.3.4. Situación de liquidez

El año 2023 estuvo caracterizado por un aumento sostenido de las tasas de interés, un ambiente de incertidumbre política y una marcada desaceleración económica. En este contexto se evidencia una desaceleración del crédito en Colombia y una preferencia de los agentes por invertir en depósitos a plazo.

En esta coyuntura el Banco observó de manera permanente excedentes de liquidez y mejoró la participación del fondeo estable dentro de su fondeo total, mejorando así, los indicadores de liquidez de largo plazo.

Durante lo corrido del año se cumplieron con suficiencia los indicadores de liquidez regulatorios. El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), que mide la suficiencia de activos líquidos para atender las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, presentó una sobrejecución promedio de 198 veces. Por su parte, el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), que busca garantizar que las entidades cuenten con un fondeo estable suficiente para soportar sus activos estructurales, se ubicó en promedio en el 107,2% durante el año con una brecha positiva promedio de COP 6,7 billones.

#### **9.2.3.5. Estado de resultados**

Por su parte, el resultado neto cerró en \$105,9 mil millones, reduciéndose 90,7% frente a la cifra acumulada en diciembre de 2022. Explicada principalmente por el crecimiento en los egresos financieros y gastos de provisiones.

Los ingresos por intereses se incrementaron en 40,4% frente a 2022. Los ingresos por intereses de cartera crecieron 29,8%, principalmente como resultado del incremento en la cartera comercial.

Al cierre de 2023, el portafolio de inversiones registró ingresos acumulados de cerca de COP 1,5 billones, incrementando el 549,8% en referencia al año anterior, lo cual se explica por la valorización del portafolio de instrumentos de renta fija dado el comportamiento de los TES durante el año.

Los egresos financieros se incrementaron en 92,1% con respecto al acumulado de 2022, como resultado del entorno de altas tasas de interés que afectaron el costo de los pasivos.

En la comparación acumulada, el margen financiero bruto cerró en \$6,5 billones, reduciéndose 3,6% como resultado del aumento de los egresos financieros, dados los mayores costos del pasivo en el sistema, acompañado de una mayor participación de los depósitos a término en el mix de fondeo.

El gasto de provisiones (neto de recuperación) se ubicó en COP 5,5 billones, incrementando 53,6% respecto al mismo periodo del año anterior. El aumento en general se da como resultado de la materialización de un ciclo de crédito con aumentos en los niveles de mora en el sistema financiero en Colombia.

El margen financiero neto del Banco tuvo un decrecimiento anual de COP 2,1 billones, equivalente a una reducción de 66,4%.

Así mismo, los ingresos no financieros incrementaron 44,6%. Este aumento se explica principalmente por los ingresos percibidos por el aporte de las acciones a valor razonable de las filiales Banco Davivienda Internacional Panamá S.A y Banco Davivienda Panamá S.A

como contraprestación de la suscripción de acciones de la Holding Davivienda Internacional S.A., así como también por el desempeño de los ingresos por comisiones y servicios.

Los gastos operacionales cerraron en \$4,3 billones, incrementando 13,3% frente a la cifra acumulada en diciembre de 2022, impactados por la inflación, el incremento salarial en Colombia y la volatilidad de la tasa de cambio a lo largo del año. Así mismo, este incremento se explica por el aumento del impuesto de industria y comercio y del seguro de depósito.

La utilidad antes de impuestos acumulada para 2022 alcanzó COP -922 miles de millones, registrando un decrecimiento anual de 169,7%.

El impuesto de renta acumulado a diciembre de 2023 se ubicó en -\$1,0 billones, reduciéndose, respecto al monto acumulado en el mismo período del año anterior, debido a los resultados del periodo y al uso de las deducciones contempladas en la ley.

### Resultados a diciembre 2023

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	dic 22	dic 23	Variación	
			Valor	Porcentaje
<b>Ingresos financieros por intereses</b>	<b>12.549</b>	<b>17.623</b>	<b>5.074,1</b>	<b>40,4%</b>
Ingresos de cartera	12.492	16.213	3.721,0	29,8%
Ingresos por inversiones	228	1.484	1.255,6	549,8%
Ingresos por interbancarios	-171	-74	97,5	-57,0%
<b>Egresos financieros</b>	<b>5.770</b>	<b>11.085</b>	<b>5.314,8</b>	<b>92,1%</b>
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>6.779</b>	<b>6.539</b>	<b>-240,7</b>	<b>-3,6%</b>
Gasto de provisiones	3.552	5.455	1.903,6	53,6%
<b>Margen financiero neto</b>	<b>3.228</b>	<b>1.083</b>	<b>-2.144,3</b>	<b>-66,4%</b>
Ingresos operacionales	1.622	1.629	7,4	0,5%
Gastos operacionales	3.801	4.307	506,1	13,3%
Cambios y derivados	244	-86	-330,0	-135,2%
Otros ingresos y gastos netos	30	758	728,5	2454,1%
<b>Margen operacional</b>	<b>1.322</b>	<b>-922</b>	<b>-2.244,4</b>	<b>-169,7%</b>
Impuestos	183	-1.028	-1.210,9	-662,6%
<b>Utilidad neta</b>	<b>1.139</b>	<b>106</b>	<b>-1.033,5</b>	<b>-90,7%</b>

#### 9.2.4. Estado financiero social

### 9.3. EMISIONES VIGENTES Y SU DESEMPEÑO

#### 9.3.1. Emisiones de valores vigentes

##### 9.3.1.1. Mercado de renta variable

Nos consolidamos como una organización emisora en los mercados locales e internacionales, hacemos parte del mercado de renta variable y de renta fija de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), somos uno de los emisores del principal índice accionario del mercado, el MSCI Colcap, además, nuestra acción se negocia en la Bolsa de Comercio de Santiago (BCS) por medio del sistema del Mercado Global Colombiano (MGC).

A continuación presentamos el detalle de las emisiones vigentes a corte de diciembre de 2023:

Clase de valor	Capital autorizado (Acciones)	Acciones en circulación	Total de acciones en circulación	Bolsas de negociación
Acciones Preferenciales	500.000.000	107.993.484	451.670.413	BVC BCS
Acciones Ordinarias		343.676.929		No listadas

### 9.3.1.2. Mercado de renta fija

Desde la perspectiva de nuestros valores de renta fija, nos hemos consolidado en el mercado de valores local como un emisor recurrente. Actualmente, tenemos 2 programas de emisión y colocación de bonos vigentes, y una emisión de bonos híbridos en el mercado internacional, listados en el mercado de renta fija de la Bolsa de Singapur (SGX).

Adicionalmente, contamos con CDT inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia.

Presentamos el detalle de las emisiones vigentes por cada uno de los Programas de Emisión y Colocación (PEC) inscritos ante la Superintendencia Financiera de Colombia:

### 9.3.1.3. Bonos locales

#### Programa Emisión 2011 (COP miles de millones)

El cupo global del programa de bonos ordinarios y subordinados es de hasta COP 6 billones, de los cuales COP 200 mil millones se encontraban disponibles al 31 de diciembre de 2023. A continuación detallamos cada lote de emisiones vigentes correspondiente al programa.

Programa de Bonos Ordinarios y Subordinados 2011	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto emisión*	Monto colocado	Monto vigente (dic 23)**
Segunda Emisión	25/04/2012	25/04/2027	COP	400	400	219
Tercera Emisión	15/08/2012	15/08/2027	COP	500	500	230
Cuarta Emisión	13/02/2013	13/02/2028	COP	500	500	185
Sexta Emisión	15/05/2014	15/05/2024	COP	600	600	161
Séptima Emisión	09/10/2014	09/10/2024	COP	600	600	128
Octava Emisión	12/02/2015	12/02/2025	COP	700	700	134
Novena Emisión	13/05/2015	13/05/2025	COP	400	400	400
Décima Emisión	10/11/2015	10/11/2025	COP	600	600	274
<b>Total</b>						<b>1.729</b>

\* Monto total de cada emisión según consta en el aviso de oferta pública.

\*\*El monto vigente solo incluye capital

### Programa Emisión 2015

(COP miles de millones)

El cupo global del programa de bonos ordinarios y subordinados es de hasta COP 14,51 billones, de los cuales COP 7,96 billones se encontraban disponibles al 31 de diciembre de 2023. A continuación detallamos cada lote de emisiones vigentes correspondiente al programa.

Programa de Bonos Ordinarios y Subordinados 2015	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto emisión n*	Monto colocado**	Monto vigente (dic 23)**
Primera Emisión	27/07/2016	27/07/2028	COP	600	600	246
Segunda Emisión	28/09/2016	28/09/2026	COP	400	359	359
Tercera Emisión	29/03/2017	29/03/2025	COP	400	399	399
Cuarta Emisión	07/06/2017	07/06/2027	COP	700	700	343
Quinta Emisión	15/11/2018	15/11/2026	COP	300	253	166
Sexta Emisión	19/02/2019	19/02/2029	COP	500	500	224
Séptima Emisión	16/07/2019	16/07/2029	COP	600	600	430
Octava Emisión	26/09/2019	26/09/2031	COP	700	700	409
Novena Emisión	11/02/2020	11/02/2032	COP + UVR	700	791	791
Décima Emisión	18/02/2021	18/02/2031	COP + UVR	700	759	759
Décima Primera Emisión	07/09/2021	07/09/2031	COP	700	700	700
<b>Total</b>						<b>4.825</b>

\* Monto total de cada emisión según consta en el aviso de oferta pública.

\*\* Se toma el valor de la UVR con corte al 31 de diciembre de 2023 para la reexpresión de los Bonos UVR a COP . El monto vigente solo incluye capital

#### 9.3.1.4 Emisiones locales con único comprador internacional

(COP miles de millones)

Las siguientes emisiones fueron listadas en el mercado local con un único comprador. La emisión de COP 433 mil millones (Bono Verde) fue adquirida por la IFC y la emisión de COP 363 mil millones (Bono Social de Género) por el BID.

Ordinarios	Tenedor	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto colocado	Monto vigente (dic 23)**
Ordinarios	IFC	25/04/2017	25/04/2027	COP	433	433
Ordinarios	BID	25/08/2020	25/08/2027	COP	363	363

\*\*El monto vigente solo incluye capital

#### 9.3.1.5 Bonos internacionales

(USD millones)

Actualmente, contamos con una emisión internacional de un instrumento AT1 perpetuo por un monto colocado y vigente al 31 de diciembre de 2023 de USD 500 millones. Este instrumento es negociado en la SGX.

Tipo	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Moneda	Monto Colocado	Monto Vigente (Dic 23)	Tasa Cupón	Calificación	Bolsa de Negociación
AT1	22/04/2021	Perpetuo NC10	USD	500	500	6,65%	Fitch: B Moody's: B2	SGX

#### Items Distribuibles

A corte de Diciembre de 2023, el Banco Davivienda contaba con ítems distribuibles en sus Estados Financieros Separados por un valor total de 2,0 Billones COP. De acuerdo con la regulación colombiana, los ítems distribuibles se componen de i) las ganancias acumuladas de años anteriores, y ii) las reservas ocasionales.

La Asamblea General de Accionistas realizada en Marzo de 2020 aprobó constituir una reserva equivalente al pago anual del Bono Híbrido AT1, reserva que al 31 de diciembre asciende a 161 mil millones COP. Esta reserva se encuentra dentro de las reservas ocasionales con destinación específica y se constituye como recurso de última instancia, en la medida en que el Banco Davivienda atiende el pago del cupón del bono híbrido con sus fuentes de liquidez, de la misma manera en que atiende sus demás obligaciones financieras.

Usualmente, el valor de esta reserva es actualizado en la Asamblea General de Accionistas cada año en función de la tasa de cambio COP/USD esperada para el año.

### 9.3.1.6. Certificados de depósito a término (CDT)

Los CDT emitidos por el Banco Davivienda que se encuentran registrados en la Bolsa de Valores de Colombia tienen un valor nominal vigente de COP 24,4 billones con corte a diciembre de 2023.

### 9.3.2. Desempeño bursátil

#### 9.3.2.1. Comportamiento de la acción<sup>72</sup>

Durante 2023, Davivienda contaba con un total de 451.670.413 acciones emitidas, 76,1% ordinarias y 23,9% preferenciales.

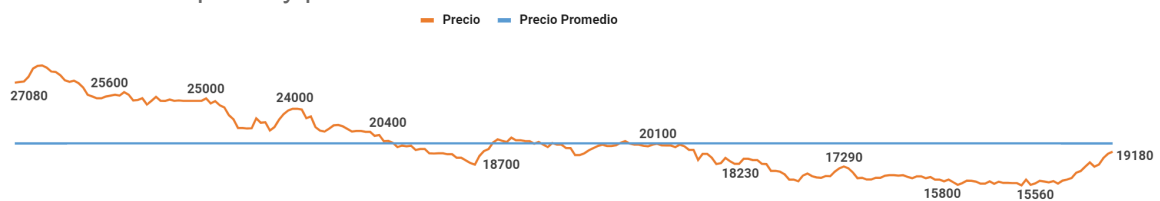
Las acciones preferenciales se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Colombia, con una capitalización de mercado de COP 2,07 billones a cierre de 2023.

Del 100% de las acciones preferenciales, a corte de diciembre de 2023, el 55,6% lo tenían los fondos de pensiones; el 20,5%, inversionistas extranjeros; el 18,4%, empresas colombianas; y el 5,5% restante, personas naturales.

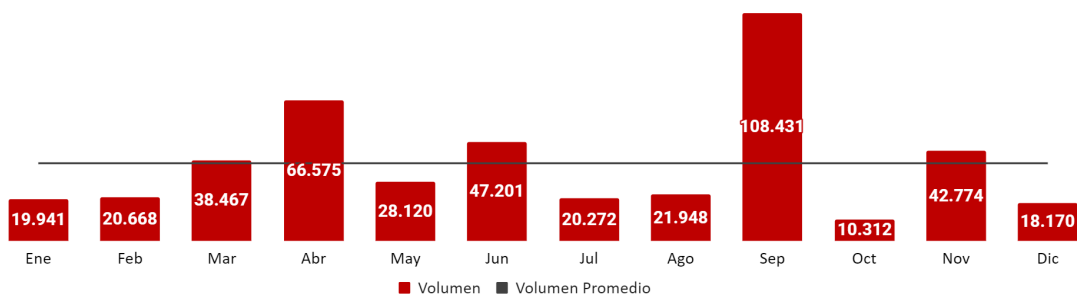
El precio de la acción preferencial de Davivienda se contrajo 30,4% durante el año, pasando de COP 27.560 a cierre de diciembre de 2022 a COP 19.180 a cierre de diciembre de 2023. El precio máximo fue de COP 29.050, y se alcanzó en el mes de enero y el precio mínimo fue de COP 15.340 en el mes de noviembre. El precio promedio para 2023 fue de COP 18.733, menor que el precio promedio de 2022 (COP 31.216).

El volumen total de 2023 fue de cerca de COP 443 mil millones, con un volumen promedio mensual transado de COP 36,9 mil millones, correspondiente a un promedio diario de COP 1,8 mil millones, comparado con valores de COP 46,7 mil millones para el promedio mensual y de COP 2,3 mil millones para el promedio diario en 2022.

En términos generales, el comportamiento de la acción durante el año estuvo en línea con la tendencia observada en el mercado colombiano, en donde el MSCI Colcap se contrajo 7,1% en el año y las acciones de los bancos listados en bolsa también presentaron desvalorizaciones en el marco del ciclo por el que está pasando el sistema financiero en Colombia, las desafiantes condiciones macroeconómicas, la incertidumbre política y los bajos niveles de liquidez y profundidad en el mercado local.



<sup>72</sup> Al cierre de 2023 Davivienda contaba con 451,7 millones de acciones en circulación.



### 9.3.2.2. Comportamiento de los bonos

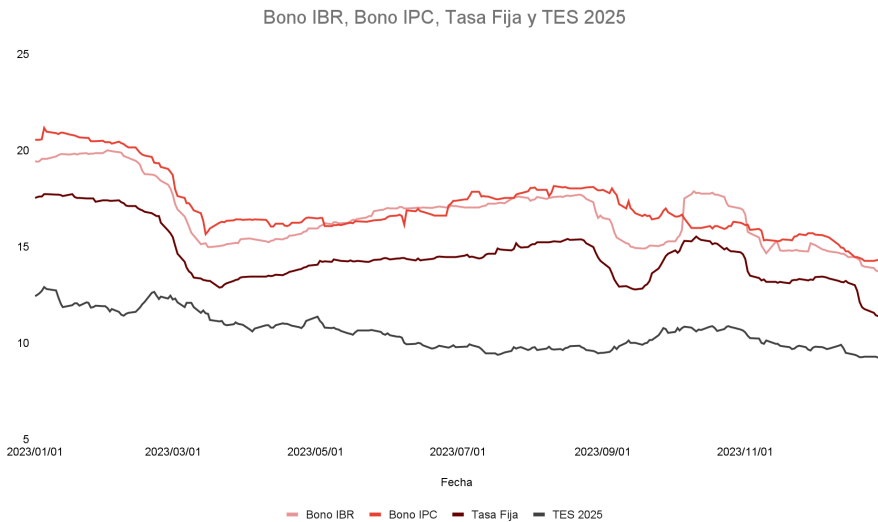
#### 9.3.2.3. Bonos locales

En 2023 no participamos en la colocación primaria de bonos en el mercado local. El volumen de colocaciones de bonos del mercado local fue de COP 3,23 billones, 30% más que el año anterior, pero 70% menos que las registradas en 2021. La baja colocación de este tipo de activos se explica por el alto nivel de tasas de interés y la incertidumbre de los agentes frente al ciclo de política monetaria.

En el mercado secundario, nuestros bonos en tasa fija con vencimiento en julio de 2024 iniciaron el año con una tasa de valoración del 17,53% y cerraron al 11,39%, mostrando una valorización de 614 puntos básicos. Para los instrumentos indexados a IPC e IBR, la valorización fue 625 y 571 puntos básicos, respectivamente.

Emisor	Bonos mercado secundario
Banco Davivienda	COP 2,07 billones
Resto del mercado	COP 13,50 billones

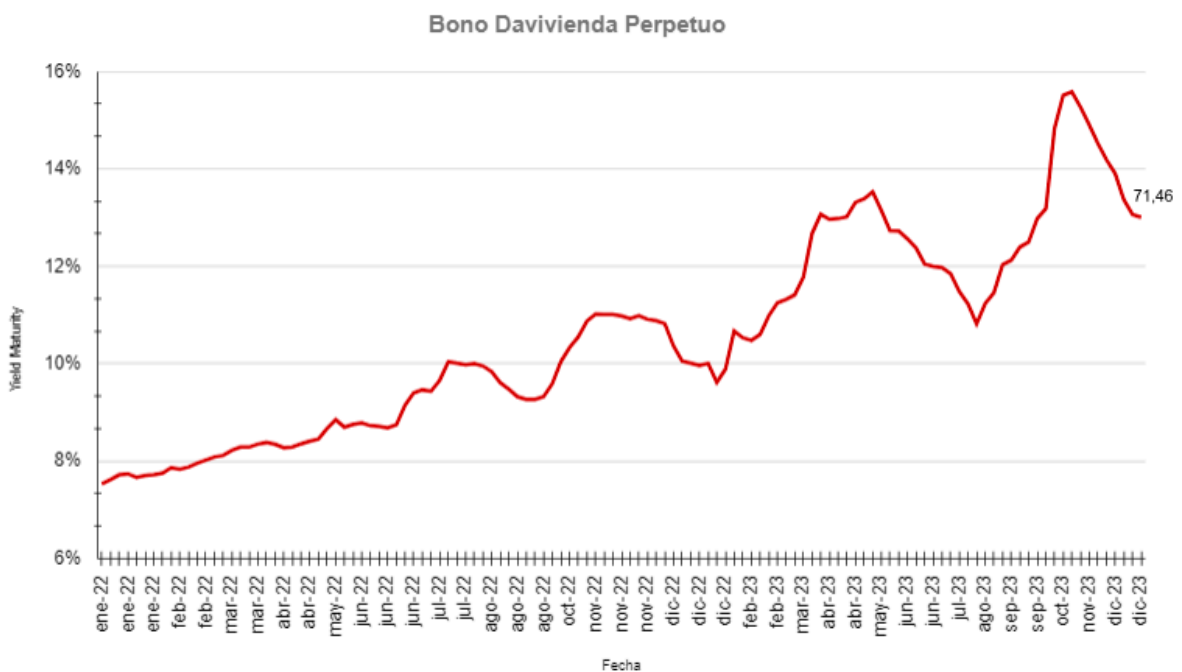




### 9.3.2.4. Bonos internacionales

En 2023, el Banco Davivienda no participó con nuevas emisiones en el mercado internacional. Actualmente cuenta con una emisión de bonos subordinados perpetuos por USD 500 millones a una tasa de 6,65% emitidos en abril de 2021, con calificación de riesgo B por parte de Fitch y B2 por Moodys.

En el mercado secundario, estos bonos incrementaron su tasa de rendimiento en 312 puntos básicos al pasar de 9,88% a 13,00% entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023. Situación explicada por el incremento de la tasa de política monetaria de la Reserva Federal de los Estados Unidos, que afectó de manera importante los rendimientos de todos los bonos a nivel global. Por otra parte, el desempeño del instrumento en el año también estuvo marcado por una mayor aversión al riesgo presentada sobre los instrumentos perpetuos, dada la situación presentada con los instrumentos AT1 de Credit Suisse.



### 9.3.2.5. Comportamiento de los CDT<sup>73</sup>

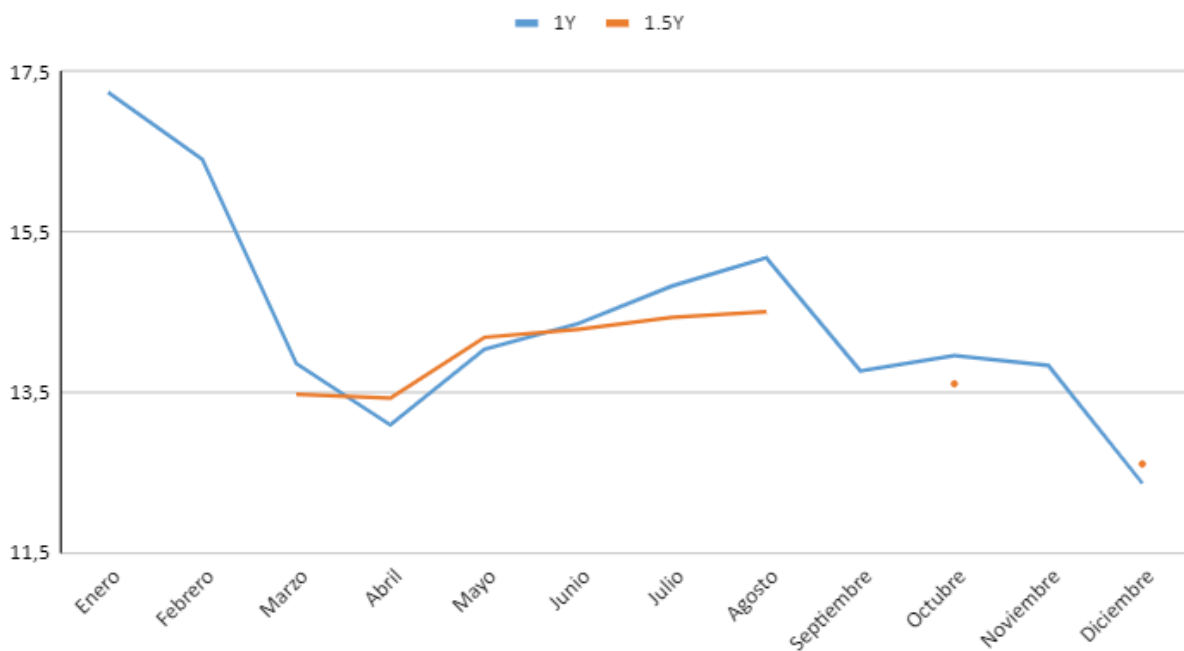
Durante 2023 el volumen de nuevas emisiones en CDT desmaterializados creció 61% con respecto al año 2022, como resultado de la preferencia del mercado por instrumentos más rentables, así como por las necesidades de recursos de largo plazo ante el cumplimiento del CFEN.

Sin embargo, las tasas de captación a plazo presentaron disminuciones durante el año como resultado de menores niveles de inflación, expectativa de ajustes a la baja en la tasa de intervención, así como por menor competencia por recursos de largo plazo, una vez se dio el cumplimiento del CFEN en marzo de 2023.

Emisor	Monto total CDT mercado primario*	Monto total CDT mercado secundario*
Banco Davivienda	COP 22,41 billones	COP 24,65 billones
Resto del mercado	COP 106,30 billones	COP 109,94 billones

\*Valores correspondientes a CDTs inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia

#### Tasas promedio captación 2023



<sup>73</sup> Valores correspondientes a CDT desmaterializados.

## GLOSARIO

---

- **Acciones preferenciales:** Son las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto del Emisor, nominativas, de capital, libremente negociables.
- **Activos productivos:** Activos generadores de intereses (Cartera bruta + Inversiones en títulos de deuda + Interbancarios), excluyendo cartera improductiva.
- **API:** *Application programming interfaces*, interfaz de programación de aplicaciones.
- **Blockchain:** Servicio de exploración de bloques de Bitcoin, que funciona también como un monedero de criptodivisas.
- **Bot:** Programa informático que realiza tareas automatizadas específicas y generalmente repetitivas en una red.
- **Broker:** Intermediario que ejecuta órdenes de compra y venta de activos en los mercados financieros.
- **Captación tradicional:** Depósitos a la vista (Cuentas de ahorro + Cuentas corriente) + Depósitos a término.
- **CFEN:** Coeficiente de fondeo estable neto, indicador de la Superintendencia Financiera de Colombia que busca que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos.
- **Crédito móvil:** Crédito con tasa y plazo fijo para libre inversión con desembolso inmediato.
- **Cobertura:** Provisiones de cartera / Cartera mayor a 90 días.
- **COP :** Pesos colombianos. Tasa de cambio a 31 de diciembre 2023: COP 3.822,05 x USD 1 (un dólar de los Estados Unidos).
- **CO<sub>2</sub>eq:** Dióxido de carbono equivalente. Estimado en kilogramos o toneladas, es una forma de representar la emisión total de gases de efecto invernadero (GEI) llevándolos a esta única medida a través de una conversión que considera la masa de los gases y su capacidad de atrapar calor.
- **Costo de riesgo 12 meses:** Gasto neto de provisiones acumulado / Cartera bruta.
- **C-FER:** Certificado de energía renovable, también conocido como REC (*Renewable Energy Certificate*), es un producto comercializable que se crea cuando una fuente de energía es certificada como renovable. Al adquirir un determinado número de REC, se puede demostrar que la misma cantidad de kilovatios/hora consumidos es generada a partir de fuentes renovables.
- **Deceval:** Depósito Centralizado de Valores de Colombia S.A.

- **Densidad de los activos ponderados por nivel de riesgo:** (Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio + Riesgo de mercado + Riesgo operativo) / Total Activos.
- **DevOps:** *Development operations*, es un modo de abordar la cultura, la automatización y el diseño de las plataformas TI para generar mayor valor empresarial y capacidad de respuesta mediante la prestación ágil de servicios de alta calidad.
- **DevSeCOPs:** *Development, Security, Operations* es una metodología y cultura de desarrollo de software que busca la colaboración y comunicación entre los equipos de desarrollo (Dev) y operaciones (Ops). Su objetivo es acelerar la entrega de software, mejorar la calidad y la eficiencia de procesos, y fomentar la automatización y la integración continua.
- **Ecobertura:** Tiene como objetivo incentivar y promover en los constructores y compradores alternativas de desarrollo sostenible en proyectos habitacionales ecoamigables, que reduzcan la huella de carbono.
- **Eficiencia 12 meses:** Gastos Operacionales / (Margen Financiero Bruto + Ingresos no Financieros + Cambios y Derivados)
- **End to end:** Proceso que permite a las empresas tener visión global de un proyecto, desde el comienzo hasta el final, garantizando el cumplimiento de los objetivos gracias a la automatización de procesos y la mejora continua.
- **FinOps:** *Financial operations*, sistema de gestión financiera en la nube para aplicar las mejores prácticas y poder llevar una administración financiera responsable del gasto variable que genera *cloud*.
- **Fuentes de fondeo:** Depósitos a la vista (Cuentas de ahorro + Cuentas corriente) + Depósitos a término + Bonos + Créditos con entidades.
- **Gastos operacionales:** Gastos de personal + Gastos de operación + Otros gastos derivados de la operación normal del negocio.
- **Ingresos de cambios y derivados:** Ingresos de nuestras operaciones de contratos de derivados y operaciones de moneda extranjera.
- **Ingresos no financieros:** Ingresos por comisiones + Otros ingresos y gastos netos.
- **IR:** *Investor relations*, relación con los inversionistas.
- **Machine learning:** Disciplina del campo de la inteligencia artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones.
- **Mecanismo de desarrollo limpio (MDL):** Instrumento derivado del protocolo de Kioto, que permite generar reducciones certificadas de las emisiones, es decir, disminuir aquellas emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que se habrían generado en ausencia de la iniciativa de mitigación.

- **Metaverso:** Ciberespacio de entornos tridimensionales sintéticos donde los usuarios interactúan como avatares a través de hardwares de realidad virtual y de realidad aumentada, esto es, usando cascos y gafas en las que el campo de visión se inunda de imágenes digitales inmersivas.
- **MWh:** Megavatio-hora, igual a un millón de vatios-hora, se emplea para medir el consumo de energía de grandes plantas industriales y conglomerados urbanos.
- **NFC:** *Near field communication*, o comunicación de campo cercano, conjunto de protocolos de comunicación que permite la comunicación entre 2 dispositivos electrónicos a una distancia de 4 cm o menos.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, en inglés), común denominador de la actividad contable en el mundo.
- **NIM (12 meses)** = Margen financiero bruto (12 meses) / Activos productivos promedio (5 periodos).
- **NPS:** *Net promoter score*, métrica que mide el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos a una empresa, así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas.
- **Obsolescencia:** Proceso por el que un producto o un equipo queda fuera de servicio como resultado de los avances tecnológicos.
- **PAD:** Programa de Acompañamiento a Deudores, conjunto de medidas que los establecimientos de crédito determinan para gestionar los compromisos financieros de los deudores ante la afectación de sus ingresos o capacidad de pago.
- **PCR:** *Post consumer recycled*.
- **PDET:** Programas de desarrollo con enfoque territorial.
- **Patrimonio adicional:** Nivel complementario del patrimonio básico y adicional. Está compuesto por instrumentos de deuda subordinada.
- 
- **Patrimonio básico adicional:** pendiente confirmar.
- **Propiedad intelectual:** Derecho de explotación exclusiva sobre las obras literarias o artísticas, que la ley reconoce a su autor durante un cierto plazo.
- **Provisiones:** Reserva de capital con el fin de cubrir posibles gastos asociados a la probabilidad de impago de clientes de crédito.
- **PWA:** *Progressive web app*, aplicación web que utiliza APIs y funciones emergentes del navegador web junto a una estrategia tradicional de mejora progresiva para ofrecer una aplicación nativa.
- **Relación de apalancamiento:** Capital (patrimonio) mínimo requerido para cubrir el nivel total de activos; debe ser mayor al 3%.

- **Relación de solvencia básica ordinaria:** pendiente confirmar.
- **Relación de solvencia total:** pendiente confirmar.
- **Riesgo:** Incertidumbre para un inversor o entidad financiera, derivada de los cambios que se producen en los mercados.
- **ROAA:** Utilidad Neta / Activo promedio.
- **ROAE:** Utilidad Neta / Patrimonio promedio.
- **RPA:** *Robotic process automation*, automatización robótica de procesos, es una forma de tecnología de automatización de procesos comerciales basada en robots de software metafóricos o en trabajadores digitales/inteligencia artificial.
- **Telco:** Nombre genérico utilizado para designar a una gran empresa de telecomunicaciones que necesita aplicaciones enormes para dar servicios a millones de clientes.
- **Transformación digital:** Aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para mejorar procesos, operaciones y servicios, enfocados en mejorar la experiencia del cliente y en la eficiencia de los productos y canales de atención.
- **Sandbox:** Espacio de prueba facilitado por la Superintendencia Financiera de Colombia a las empresas reguladas por esta entidad, en donde otorga dispensas regulatorias.
- **SMS:** *Short message service*, servicio de mensajes cortos o mensajes de texto por celular.
- **VIS:** Aquella (vivienda) que reúne los elementos que aseguran su habitualidad, estándares de calidad de diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción, cuyo máximo es de 135 SMMLV” (Minvivienda). 135 SMMLV equivalían a COP 150,4 millones en 2023.

## A. ANEXOS

---

### Anexo 1. INFORME TCFD

# INFORME TCFD BANCO DAVIVIENDA 2023

## 0. INTRODUCCIÓN

---

Nuestras acciones están guiadas por nuestro propósito superior: **enriquecer la vida con integridad**. Estamos comprometidos con impulsar un modelo de financiamiento sostenible que nos permita contribuir a la prosperidad de las personas, a los países en los que operamos, y al cuidado del planeta, con responsabilidad frente a nuestros grupos de interés y con conciencia del entorno en medio de los retos crecientes que la agenda 2030 plantea para el mundo, y en especial, para el sector financiero.

**Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible** y entendemos la urgencia de actuar frente a la triple crisis planetaria que ha generado impactos ambientales, sociales y económicos considerables: el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación. Desde nuestro rol en el sector financiero nos esforzamos por ofrecer soluciones financieras sostenibles que permitan a nuestros clientes realizar cambios estructurales en sus negocios, fomentar la mitigación y adaptación al cambio climático, gestionar posibles impactos negativos, y contribuir a la conservación de la biodiversidad.

**En 2023 plasmamos esta visión como prioridad organizacional a través del ejercicio de nuestra doble materialidad:** la de impacto y la financiera. En este ejercicio priorizamos y declaramos como tema material el **capital natural**, esto es, nuestro compromiso de impulsar iniciativas para que los negocios contribuyan a la protección, conservación, restauración y regeneración de los ecosistemas y los recursos, así como a la mitigación y adaptación frente al cambio climático, y que, además, conduzcan a una economía resiliente y baja en carbono, con resultados positivos para la naturaleza.

**En nuestro sector financiero reconocemos los efectos del cambio climático y la vulnerabilidad de nuestras economías**, por ello, trabajamos para contribuir a la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero propias, a nuestras decisiones de financiación e inversión, y a la adaptación al cambio climático.

Acogemos el llamado global a acelerar las acciones climáticas y a integrar el clima en la toma de decisiones estratégicas para el negocio y la movilización de fondos hacia actividades que contribuyan a la transición a una economía resiliente y baja en carbono. También, aseguramos procesos de debida diligencia para evitar ser promotores de acciones que atenten contra la vida y los ecosistemas, y trabajamos para que nuestras soluciones financieras tengan resultados que aporten a la naturaleza de manera positiva.

**En Davivienda contamos con iniciativas para la gestión de las emisiones**, desde la reducción del consumo de agua y energía y la mitigación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, que representan menos del 0,2% de todas las emisiones, hasta la financiación de proyectos de construcción sostenible, el apalancamiento de proyectos de

energías renovables no convencionales (ERNC) y de economía circular, entre otros. Con estas iniciativas buscamos reducir el grueso de las emisiones del Banco, es decir, las emisiones financiadas. Todo esto, producto de una cultura sostenible en la que movilizamos a nuestra gente y a todos nuestros grupos de interés hacia **este propósito compartido de hacer el mundo nuestra casa: más próspera, incluyente y verde.**

Desde el 2014 diseñamos líneas de crédito con beneficio ambiental que aportan a la adaptación y mitigación al cambio climático y que buscan generar un impacto positivo en las inversiones de negocio. Alineamos nuestros compromisos a los más altos estándares mundiales buscando adoptar las mejores prácticas en la gestión del cambio climático de forma permanente. Por ello, desde el 2014 también reportamos nuestro desempeño climático a través del Carbon Disclosure Project (CDP)<sup>74</sup>.

Hace 10 años somos parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) para el mercado de América Latina. Asimismo, desde el 2015 somos parte del Sustainability YearBook de Standard and Poor's (S&P), que reconoce el 15% de las empresas con mejores prácticas en sostenibilidad en el mundo.

En el 2020, con el ánimo de fortalecer y avanzar en nuestra gestión sostenible, ratificamos nuestra responsabilidad frente al cambio climático con el compromiso de implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Esto nos permite identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del cambio climático.

Por otro lado, en 2022 nos adherimos a Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) con el propósito de realizar la medición de nuestras emisiones financiadas y a los Principios de Inversión Responsable (PRI por su sigla en inglés), que tiene como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados sostenibles.

En 2023, y con el interés de madurar nuestras prácticas financieras sostenibles y la integración de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en nuestra operaciones e inversiones, nos unimos a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), a Net Zero Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), en línea con nuestra visión de ser Net-Zero a 2050, y a SBTi (Science Based Targets Initiative). Bajo estas acciones, **los próximos meses serán cruciales para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI** alineados con la ciencia para que contribuyan de manera significativa a la mitigación del cambio climático.

En éste, nuestro tercer informe TCFD, mostramos el avance frente a la gestión climática y nuestro compromiso de alinearnos el llamado de la ciencia, con las metas climáticas internacionales y con los marcos de actuación propuestos por los gobiernos de los países en los que operamos, siendo catalizadores de recursos financieros en proyectos de alto impacto

## Estructura del reporte y puntos clave

---

<sup>74</sup> Para visualizar la clasificación CDP 2023 obtenida por el Banco, de clic aquí: [https://www.cdp.net/es/responses/37464/Banco-Davivienda-SA?back\\_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fes%2Fresponse%3Fqueries%255Bname%255D%3Ddavivienda&queries%5Bname%5D=davivienda](https://www.cdp.net/es/responses/37464/Banco-Davivienda-SA?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fes%2Fresponse%3Fqueries%255Bname%255D%3Ddavivienda&queries%5Bname%5D=davivienda)



Divulgación recomendada	Puntos clave
<p><b>Gobernanza</b> Este capítulo presenta la estructura de gobierno definida por el Banco, responsable de los asuntos climáticos, su gestión y control, y las principales acciones realizadas.</p>	
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades y roles</li> <li>- Conformación</li> <li>- Comités de gobierno asociados</li> </ul>
Alta Gerencia y áreas responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles y responsabilidades</li> <li>- Áreas involucradas en la definición y desarrollo de la estrategia</li> </ul>
Principales acciones de gestión 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones Junta Directiva y comités asociados</li> </ul>
<p><b>Estrategia</b> Este capítulo describe la estrategia climática y su integración en la estrategia organizacional y de negocio.</p>	
Nuestra estrategia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de negocio sostenible</li> <li>- Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS</li> </ul>
Gestión del cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión a través de nuestras Bancas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos y programas ambientales como oportunidad en la gestión del cambio climático - Líneas Verdes</li> <li>- Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS</li> </ul> </li> <li>- Gestión directa de las emisiones de GEI en nuestras operaciones (Ecoeficiencia)</li> <li>- Resiliencia de nuestra estrategia</li> </ul>
<p><b>Gestión de riesgos</b> Este capítulo detalla el proceso para identificar, anticipar y monitorear los riesgos de la organización en los asuntos relacionados con el clima.</p>	
Gestión integral de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos y oportunidades derivados del Cambio climático en el marco del SARAS y como parte de la Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades del Banco Davivienda</li> </ul>
Principales acciones de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de principales acciones</li> <li>- Metodología</li> <li>- Análisis de riesgos físicos y de transición y oportunidades</li> </ul>
<p><b>Objetivos y métricas</b> Este capítulo describe las metas y métricas que la organización ha definido para</p>	

evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, y su avance y cumplimiento.	
Objetivos y metas en nuestras bancas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del cambio climático a través de nuestras Bancas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimación de emisiones de GEI financiadas</li> <li>- Líneas Verdes, saldos de cartera</li> </ul> </li> </ul>
Objetivos y metas en nuestra operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del cambio climático a través de nuestras operaciones - Ecoeficiencia</li> </ul>

# 1. GOBIERNO

Desde la gestión integral de nuestra estrategia sostenible, **promovemos acciones que fortalecen una cultura organizacional basada en la sostenibilidad** y un modelo de Gobierno que asegura el relacionamiento y la participación de nuestros grupos de interés.



<b>Asamblea de accionistas</b>	<b>Junta Directiva</b>	<b>Comité de Presidencia</b>
- Valida los resultados (anual)	- Brinda lineamientos - Hace seguimiento de la estrategia y resultados.	- Toma de decisiones estratégicas de negocio a demanda
<b>Trimestral</b>		

<b>Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad</b>
- Apoyo a la Junta Directiva en la supervisión, revisión e implementación de políticas, lineamientos, procedimientos y toma de decisiones de gobierno corporativo y estándares en materia ASG.
<b>Trimestral</b>

<b>Comité interno de Sostenibilidad</b>
- Propone y debate la estrategia de negocio sostenible del Banco, sus políticas e iniciativas, y verifica su progreso para movilizar la estrategia.
<b>Mensual</b>

<b>Dirección de Servicios Administrativos</b>	<b>Dirección de Sostenibilidad</b>	<b>Vicepresidencia de Riesgo de Crédito</b>
- Seguimiento de la estrategia de ecoeficiencia - Alienación regional	- Formulación de la estrategia - Consolidación, análisis y reporte de información	- Definición de políticas para productos - Evaluación riesgo ambiental y

- Métricas y reporte	- Promoción y liderazgo en la adopción de prácticas - Comunicación con los grupos de interés	social en proyectos y actividades - Definición y cumplimiento de criterios de elegibilidad verdes.
----------------------	---	---

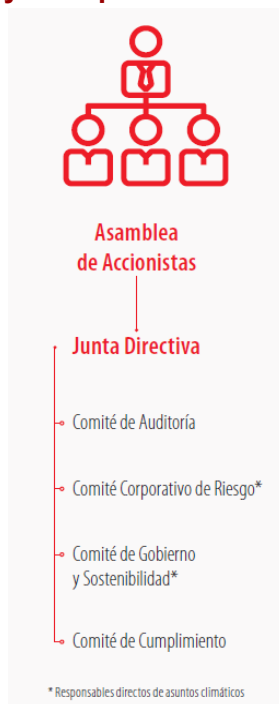
Este esquema presenta el gobierno y las áreas encargadas de la estrategia, gestión y toma de decisiones frente a los temas ambientales, incluidos los asociados al cambio climático.

La Junta Directiva es el más alto ente de gobierno que brinda orientación y lineamiento estratégico en temas relacionados con la gestión de los riesgos y oportunidades frente al cambio climático, además de hacer seguimiento a la implementación de la estrategia climática, el monitoreo general de los avances y la distribución de los incentivos a los colaboradores por la gestión de temas climáticos.

**Nuestra Junta Directiva reconoce el cambio climático como un riesgo financiero** dado su potencial impacto en nuestros grupos de interés y en el negocio. En 2023 reiteramos la relevancia de trabajar en los asuntos climáticos, y, desde entonces, hemos priorizado el rol de la Alta Dirección para dar los lineamientos estratégicos que permitan mitigar los riesgos y potenciar las oportunidades relacionadas con este tema.

Para materializar estos lineamientos, la Junta Directiva cuenta con los comités de apoyo que, para efectos de los temas relacionados con el cambio climático, son observados por el **Comité de Gobierno Corporativo y de Sostenibilidad** y el **Comité Corporativo de Riesgos**. En estos comités también participan como invitados los miembros de la Alta Dirección del Banco, quienes, desde las vicepresidencias ejecutivas, vicepresidencias y direcciones, tienen a su cargo la movilización de acciones para lograr nuestra estrategia de negocio sostenible.

### Comités de apoyo y de reporte directo a la Junta Directiva



Para que la Junta Directiva pueda cumplir estas funciones, los comités de apoyo son

responsables de revisar, validar y hacer seguimiento a las acciones frente a temas de sostenibilidad, incluidos los ambientales y de cambio climático.

- En 2023 se realizaron 3 sesiones del **Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad**. Las dos primeras contaron con la participación de un representante de la Junta Directiva, y, a partir de la actualización del reglamento (siguiendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas -Código País-), el último comité del año se fortaleció con el nombramiento de 2 nuevos miembros. De esta manera, actualmente el Comité está conformado por 3 miembros de la Junta Directiva del Banco Davivienda, cuyo rol es conocer los planes propuestos por la administración para la gestión de los asuntos relacionados con el clima, validarlos, hacer recomendaciones, orientar y seguir los avances.
- Anualmente, el **Comité Corporativos de Riesgos** realiza seguimiento al informe de gestión de riesgos de la entidad, que consolida, entre otros asuntos, la gestión relativa a los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

La Dirección de Sostenibilidad garantiza que la definición de la estrategia de negocio sostenible refleje los compromisos relativos a los temas materiales definidos en la doble materialidad (impacto y financiera), y a los focos estratégicos, además de movilizar a las diversas áreas con acciones para lograr estos compromisos.

**En Davivienda reconocemos que es responsabilidad de todos lograr la estrategia de negocio sostenible**, que incluye los asuntos climáticos y el desarrollo de las acciones orientadas a gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de los temas materiales. Las áreas responsables de definir, movilizar y articular acciones orientadas a la gestión del capital natural como asunto material en la visión estratégica, táctica y operacional de la entidad, son: la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito, la Dirección de Servicios Administrativos, las Vicepresidencias de Negocio, la Vicepresidencia Ejecutiva Internacional, la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo de Inversiones del Grupo Bolívar y la Dirección de Sostenibilidad.

La Dirección de Riesgo Estratégico y Planeación realiza el seguimiento y control de los indicadores de negocio y de apetito de riesgo asociados a la gestión sostenible. El monitoreo de la estrategia de ecoeficiencia operacional se realiza con la Dirección de Servicios Administrativos. La consolidación, monitoreo, seguimiento y presentación de avance de la estrategia al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, así como a la Junta Directiva de Colombia y de las filiales del Banco, son responsabilidad de la Dirección de Sostenibilidad, la Vicepresidencia Jurídica y la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgos.

Por último, y con el fin de profundizar en las acciones y objetivos delimitados, en 2023 **ampliamos el equipo de colaboradores de Sostenibilidad, Ecoeficiencia y Riesgo con perfiles especializados y técnicos**, lo que nos permite avanzar en la gestión de cambio climático de manera más contundente y ágil. Así, en el Banco contamos con más 18 personas dedicadas exclusivamente a la gestión de los temas ambientales, incluidos los de cambio climático.

### **Áreas responsables de la gestión del cambio climático**



Presidencia	Dirección de Sostenibilidad
Da lineamientos estratégicos y promueve la cultura sostenible en la organización y en los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moviliza la estrategia sostenible identificando oportunidades, articulando con las bancas e incubando iniciativas ASG.</li> <li>Garantiza la gestión y reporte integrado ASG.</li> <li>Divulga los principales resultados a los grupos de interés.</li> </ul>

Vicepresidencia Ejecutiva Corporativa	Vicepresidencia Ejecutiva Internacional	Vicepresidencia Ejecutiva de Talento Humano	Vicepresidencia Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo	Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgos	Vicepresidencia de Riesgos de Inversiones Grupo Bolívar
- Mediante las diferentes bancas, crea y gestiona productos y programas ambientales que aportan a la mitigación y adaptación al cambio climático.	- Ejecuta y alinea la estrategia climática en los países donde tenemos presencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lidera la estrategia de ecoeficiencia y la gestión de las emisiones directas de GEI de la operación.</li> <li>Promueve la cultura sostenible, alineada a los temas ambientales y a los asuntos climáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de las líneas de colocación y captación, gestiona productos ambientales para todas las personas.</li> <li>Reporta y comunica la gestión sostenible a los diferentes grupos de interés y vela por el posicionamiento de la marca.</li> </ul>	- Vela por la adecuada gestión integral de riesgos y oportunidades, incluido el cambio climático.	- Vela por la adecuada gestión de los riesgos y oportunidades financieras y de cambio climático de los portafolios de inversión.

Por otro lado, identificamos el estado actual de nuestro modelo de gobierno en cuestiones ambientales –incluidas las climáticas–, así como las brechas y los retos que enfrentamos. Para ello, diseñamos un plan a 5 años que inició en 2021 y que nos ha permitido evolucionar en nuestras acciones, en el modelo de gobierno y en la definición de roles en los diferentes niveles de la organización. **Nuestro interés es mejorar continuamente nuestras prácticas de supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático** por parte de la Junta Directiva, y las responsabilidades que corresponden a la Alta Dirección en la evaluación y gestión de riesgos y oportunidades en esta materia.

## 1.1. Comités

### 1.1.1. Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

En 2021 la Junta Directiva consolidó los asuntos de gobierno corporativo y sostenibilidad en un solo comité con una perspectiva integrada de ASG de negocio.

#### 1.1.1.1. Funciones del Comité

Es un comité de apoyo a la Junta Directiva cuyo objetivo es supervisar, revisar e implementar las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de buenas prácticas en gobierno corporativo y estándares en materia de sostenibilidad, en concordancia con medidas nacionales como el Código de Mejores Prácticas Corporativas -Código País-, internacionales como el Dow Jones Sustainability Index, y acuerdos voluntarios que se presenten a la Junta Directiva para su aprobación.

Por tanto, la responsabilidad de este Comité queda limitada a servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones relacionadas con el buen gobierno de la Sociedad y temas de ESG.

El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad está conformado por 3 miembros de la Junta Directiva y es presidido por un miembro independiente. Los miembros del Comité cuentan con una experiencia que les permite cumplir a cabalidad con sus funciones.

Dentro de las funciones de éste Comité en materia de sostenibilidad, se destacan:

- Velar por el cumplimiento y la ejecución de la estrategia sostenible a nivel multilateral, además de la implementación de buenas prácticas sobre esta materia en el Banco y sus filiales nacionales e internacionales, que incluye, entre otros, la revisión del informe de gestión anual de sostenibilidad que deberá ser aprobado por la Junta Directiva antes de su presentación a la Asamblea General de Accionistas.
- Propender por la participación y vinculación estratégica del Banco en las iniciativas, referentes nacionales e internacionales o compromisos en materia de sostenibilidad a los que se acoja la organización a nivel multilateral.

A las reuniones del comité también podrán asistir como invitados, con previa citación y según el tema a tratar en la respectiva reunión, el Presidente del Banco, los Vicepresidentes y Directores en calidad de invitados permanentes, y demás colaboradores que el Comité considere pertinente, así como los jefes responsables de las áreas involucradas en los asuntos referentes a este Comité. Esto, con el fin de que suministren la información

necesaria y relevante acerca de asuntos de su competencia y para que el Comité pueda brindar el apoyo adecuado a la Junta Directiva.

### **1.1.2. Comité Corporativo de Riesgos**

Es un órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de velar por el funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en Davivienda. Está compuesto por 3 miembros de la Junta Directiva y sesiona 4 veces al año, o cuando alguno de sus miembros lo estime conveniente. Al comité podrán asistir como invitados permanentes el Presidente del Banco, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo, el Vicepresidente Riesgo de Inversión del Grupo Bolívar, el Vicepresidente Ejecutivo Internacional y el Vicepresidente de Cumplimiento, así como otros funcionarios que, por temas e información específica, el comité considere que su participación es importante de manera esporádica y puntual.

#### **1.1.2.1. Funciones del Comité**

Realizar seguimiento al perfil y apetito de riesgo de la entidad, evaluar su coherencia con el plan de negocio, los niveles de capital y liquidez, informar a la Junta Directiva sobre los principales resultados, y emitir las correspondientes recomendaciones cuando sea necesario o cuando existan desviaciones en los niveles de apetito de riesgos. En relación con el riesgo de cambio climático, el Comité revisa los avances del plan establecido para 5 años y hace seguimiento a la administración y gestión de los riesgos climáticos para los alcances trazados, las mejoras del proceso, y la definición y ajuste de los apetitos correspondientes.

### **Hitos 2023**

#### **Junta Directiva**

- Aprobación de informes.
- Seguimiento de resultados de la gestión de sostenibilidad.

#### **Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad**

- Seguimiento a los avances de la estrategia y gestión sostenible del Banco.
- Presentación y aprobación del Informe TCFD para su posterior publicación como anexo al informe anual a presentar en la Asamblea General de Accionistas del 23 de marzo de 2023.
- Aprobación de la Política de Inversión Responsable.
- Aprobación de la actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático que además incluyó la declaración de phase out al 2040 y el objetivo de Net Zero a 2050.
- Aprobación de la adhesión a UNEP-FI y también a los Principios de Banca Responsable (PRB), Net Zero Banking Alliance (NZBA) y Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ).
- Aprobación de la doble materialidad (materialidad de impacto y materialidad financiera) del Banco Davivienda en 2023, y de los temas materiales priorizados, que incluye el tema material de capital natural.
- Aprobación de la adhesión a Science Based Targets Initiative (SBTi).

#### **Comité Corporativo de Riesgos**

- Seguimiento y monitoreo a la gestión integral de riesgo del Banco Davivienda que incluye la gestión y actividades desarrolladas en el marco del Sistema de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático.



## 1.2. Políticas asociadas a la gestión del cambio climático

La labor integral de nuestra gestión sostenible también está regida por la declaración de políticas asociadas a estos asuntos:

- **Política de sostenibilidad**

Desde la Alta Gerencia, se define que nuestro compromiso es: **el mundo es nuestra casa, hagámosla más próspera, incluyente y verde**, en términos de:

- Próspera: ofrecemos **soluciones innovadoras** para generar progreso y competitividad en nuestro entorno.
- Incluyente: acompañamos los proyectos de vida de todos para **fomentar la diversidad y promover la equidad**.
- Verde: **impulsamos iniciativas con visión de futuro** para contribuir a la regeneración del planeta.

- **Política ambiental y de cambio climático**

En 2023 actualizamos la política ambiental y de cambio climático que establece el marco de actuación para identificar y gestionar los retos y oportunidades relacionados con impactos sociales y ambientales –incluidos los climáticos–, en nuestra operación, proveedores, clientes y modelo de negocios, alineados con nuestros objetivos estratégicos y con los compromisos nacionales en relación a la protección del medio ambiente y reducción de emisiones, así como con los marcos y acuerdos internacionales vigentes en materia ambiental y de cambio climático. *(Más información: [clic aquí](#))*

- **Política de inversión responsable**

Define para el Grupo Bolívar y sus empresas subordinadas, entre ellas el Banco Davivienda, los lineamientos para la incorporación de criterios ASG en los procesos de evaluación y toma de decisiones de inversión, asumiendo un rol activo en la gestión de riesgos y desarrollando prácticas responsables, incluida la gestión del cambio climático.

Esta política está alineada con los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por las Naciones Unidas, a los que el Banco Davivienda está adherido desde 2022. *(Más información: [clic aquí](#))*

En julio de 2023 realizamos una actualización a dicha política con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la administración de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por el Comité de Riesgos Financieros y Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y Juntas Directivas de Davivienda, Fiduciaria, Corredores y Seguros Bolívar.

## 1.3. Gestión de control interno sobre los asuntos climáticos

Nuestra auditoría interna aporta a la gestión de los asuntos climáticos evaluando el Sistema de Control Interno (SCI) frente al proceso de administración de riesgo ambiental y social. La auditoría ha verificado el funcionamiento del sistema, encontrándolo conforme a las políticas

y procedimientos establecidos, por lo que se considera efectivo; la última revisión fue en 2023 y se realiza dependiendo la prioridad de riesgos definida en el año.

#### **1.4. Otros aspectos**

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular 031 de 2021 con instrucciones sobre la revelación de información de asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, por parte de los emisores. En esta circular el supervisor dispone la divulgación de estos asuntos bajo una perspectiva de materialidad financiera, mediante la adopción de los estándares internacionales de Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y los Estándares SASB de la Value Reporting Foundation (VRF).

Como preparación para adoptar estos estándares, participamos activamente en la fase de revisión y capacitación, y definimos un plan de acción desarrollado en 2023 con las áreas involucradas. Presentamos los resultados de este ejercicio en nuestro Informe Anual de Gestión 2023 a través de nuestra doble materialidad, el análisis de riesgos y oportunidades asociados a temas de sostenibilidad que podrían tener un impacto financiero en nuestras operaciones, y la divulgación de nuestros indicadores del estándar de la Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB) para bancos comerciales.

Además, mantenemos nuestra participación activa en el Protocolo Verde de la Asociación Bancaria de Colombia (Asobancaria). Este protocolo se centra en el desarrollo, a nivel bancario, de los asuntos asociados a riesgos y oportunidades ambientales, incluidos los climáticos. A través de este mecanismo no solo tenemos la oportunidad de contribuir al fortalecimiento del marco regulatorio y de políticas mediante la presentación de comentarios sobre proyectos de legislación a nivel local, sino que también promovemos actividades y proyectos que impulsen la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono.

En Costa Rica, a través de varias circulares, cambios normativos y declaraciones de 2023, las superintendencias del sector financiero y el asegurador de pensiones y valores, han asumido un papel relevante para que las entidades, bajo su supervisión, incorporen los asuntos Ambientales, Sociales y de Gobierno en los análisis de riesgo y de inversiones, además de incluir en sus reportes los financiamientos para actividades que mitiguen o se adapten al cambio climático. En 2023, Davivienda Costa Rica trabajó para seguir estas nuevas regulaciones en los procedimientos y en la operación, y, en 2024, continuarán implementando estas acciones en todas las empresas del Grupo Financiero en el país.

## 2. ESTRATEGIA

---

En el Banco Davivienda **impulsamos una estrategia de negocio sostenible que integra de forma armoniosa los componentes ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo**, para garantizar la permanencia de nuestra operación a largo plazo y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

### 2.1. Gestión sostenible Davivienda

**En 2023 llevamos a cabo nuestro primer ejercicio de doble materialidad** (materialidad de impacto y materialidad financiera), un proceso integral que nos permitió identificar y priorizar 7 temas materiales que se alinean con la filosofía y temas materiales declarados por el Grupo Bolívar y que promueven nuestro compromiso **“El mundo es nuestra casa: hagámosla más próspera, incluyente y verde”**.

Este ejercicio estratégico nos ha proporcionado una visión más clara de los aspectos críticos que impactan a nuestra organización y a nuestros grupos de interés, con una visión de riesgos y planeación estratégica que, desde el punto de vista financiero, nos permiten fortalecer nuestro rol en la generación de valor económico, social y ambiental.

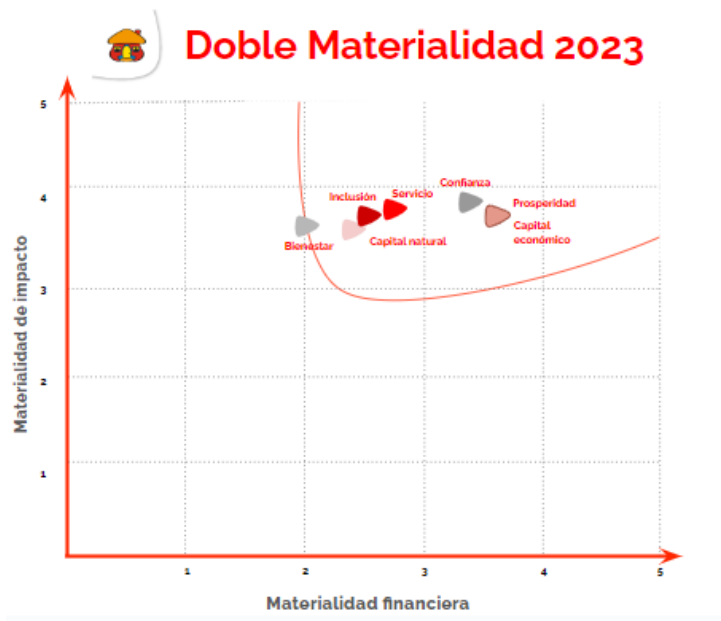
#### Temas materiales:

1. Prosperidad
2. Capital económico
3. Confianza
4. Servicio
5. Bienestar
6. Inclusión
7. Capital natural

El alcance de este ejercicio y nuestra estrategia aplican en todos los asuntos estratégicos reportados para el Banco y sus filiales en Colombia, Honduras, Costa Rica, Panamá y El Salvador.

Con este ejercicio de doble materialidad priorizamos el **capital natural** como uno de los temas materiales de nuestra estrategia, reconociendo el rol que tenemos como entidad financiera ante el cambio climático y frente a la naturaleza.

**En Davivienda somos conscientes de que nuestra sostenibilidad depende de la sostenibilidad de nuestra sociedad y del planeta**, que las amenazas globales y locales pueden incidir en la situación del banco y que, como habilitadores, somos un vehículo para movilizar recursos que hagan frente a los desafíos que comprometen el desarrollo sostenible. Por eso, a través de nuestros instrumentos financieros y acciones de relacionamiento asumimos el compromiso de orientar a nuestros clientes en su camino hacia una transición energética organizada y justa.



Así definimos nuestros temas materiales relacionados con la dimensión ambiental, y en especial, con el cambio climático:

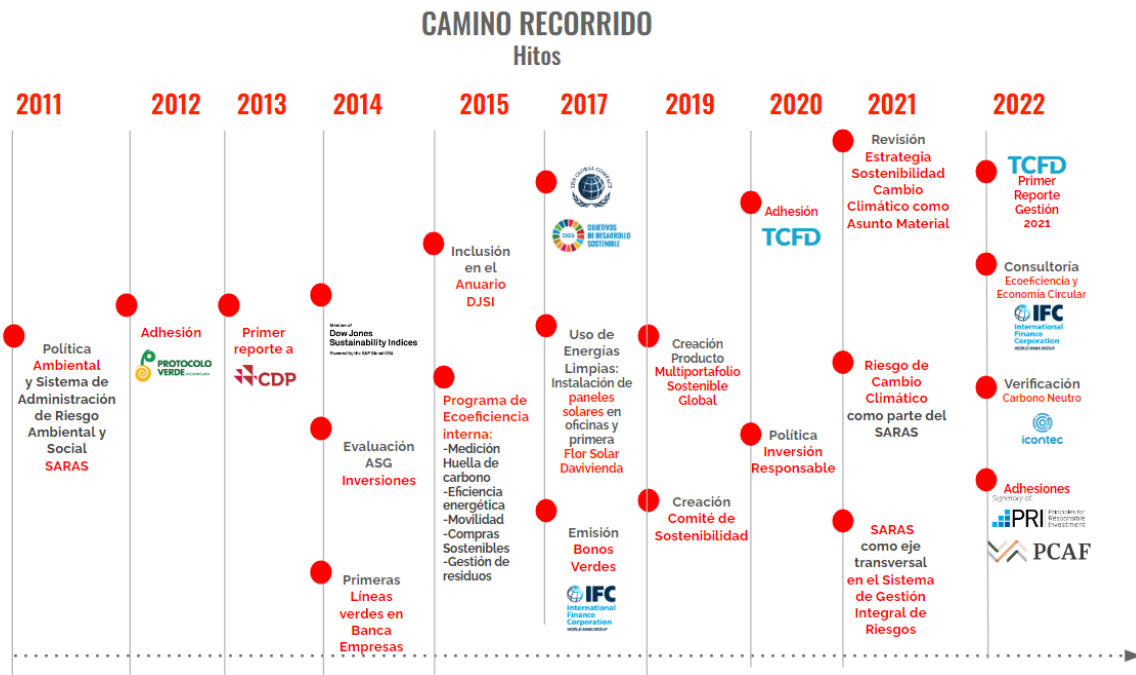
- **Capital natural**

Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyan a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y adaptación frente al **cambio climático**. Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados **positivos** para la **naturaleza**.

- **Prosperidad**

Facilitamos el logro de los sueños de **las personas, familias y negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.

Asimismo, dentro de nuestra estrategia climática desplegamos acciones que aportan al cumplimiento de los objetivos del país, a las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) y sus planes sectoriales, al Acuerdo de París y a los objetivos globales a 2030 y 2050. **Los hitos más relevantes en nuestra gestión, son:**



### 2023

- TCFD Segundo Reporte Gestión 2022
- Certificación Carbono Neutro del ICONTEC para los Alcances 1 y 2
- Sello de energía renovable del ICONTEC
- Adhesiones: UNEP-FI, PRB, NZBA, GFANZ, SBTi
- Actualización Política ambiental y de cambio climático
- Actualización Política de inversión responsable
- Identificación de riesgos climáticos para las filiales en Centroamérica
- Sinergia con Seguros Bolívar para riesgos físicos

En este sentido y dentro del marco de la agenda global al 2030, en el Grupo Bolívar estamos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde el 2017. Particularmente en Davivienda, en 2023 realizamos un ejercicio de priorización de nuestra contribución a los ODS en el contexto de América Latina y El Caribe, y a nivel local con el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Para esto, tomamos como punto de partida el ejercicio de doble materialidad para alinearnos con los temas estratégicos identificados y valorados por la Alta Gerencia, nuestros grupos de interés, la gestión de riesgos y la planeación financiera.

El sustento teórico de este proceso fue la metodología de priorización del CODS (Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de América Latina y el Caribe), que brinda herramientas para un mejor entendimiento de los ODS desde el entorno empresarial y así, poder articular la contribución a la Agenda 2030 con actividades estratégicas claras.

Como resultado, **priorizamos 7 de los 17 ODS y 16 de las 169 metas, sobre los cuales tenemos una contribución significativa y directa desde nuestra operación y rol financiero**, que además están alineados con los temas materiales y focos estratégicos de negocio, y con nuestros valores y misión como Banco.



De acuerdo con la priorización, **queremos destacar nuestra contribución en los siguientes ODS y metas con resultados positivos en materia ambiental:**

### **ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico**

**Meta 8.4:** *Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficiente de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.*

**Queremos convertirnos en el primer aliado de los micronegocios y las pymes** dado que reconocemos su papel clave en el crecimiento económico del país y en la generación de empleo. Desarrollamos acciones que nos permiten acompañar a nuestros clientes con soluciones que los impulsan a crear, crecer y consolidar su actividad. También los acompañamos en la transformación y adopción de prácticas más sostenibles mediante la oferta especializada de líneas verdes y sociales. A diciembre de 2023, en Colombia contamos con un saldo de cartera de más de COP 60 mil millones para pymes en líneas verdes. Destacamos el uso de recursos para la financiación de proyectos de energías renovables (48%), agrosostenible (31%), eficiencia energética (9%) y vehículos productivos eléctricos e híbridos (6%), contribuyendo al crecimiento económico sostenible y al uso eficiente de los recursos.

### **ODS 9 Industria, innovación e infraestructura**

**Meta 9.4:** *De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.*

**Somos un aliado estratégico en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de los países en los que operamos**, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y al progreso de las regiones.

Adicionalmente, a través de la banca Constructor, Corporativo y Empresarial, contribuimos a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en los diferentes sectores económicos que financiamos. A diciembre de 2023, estas tres bancas representan cerca del 84% de nuestra cartera sostenible en Colombia, con más de COP 3,6 billones en saldo de cartera, destacando la financiación a proyectos de construcción sostenible certificada con un saldo de COP 1,6 billones (45%), línea agrosostenibles con COP 1,0 billones (28%) y proyectos de infraestructura sostenible con COP 785 mil millones (21,6%). En Centroamérica contamos con un saldo de USD 243 millones, destacando el uso de los recursos para energías renovables (60%) y producción limpia (28%).

Esto nos permite contribuir a la reconversión de las industrias en sectores económicos como la agricultura y la construcción, apoyar su transición hacia la sostenibilidad, y acompañar a nuestros clientes con alternativas de financiamiento para la adopción de tecnologías que optimicen el uso de recursos.

## **ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles**

***Meta 11.1** De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros asequibles y mejorar los barrios marginales.*

***Meta 11.2** De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.*

**Seguimos consolidando nuestro liderazgo en la financiación de vivienda en Colombia**, acompañando a las personas de bajos ingresos, mujeres y jóvenes a cumplir su sueño de adquirir vivienda en condiciones favorables. También movilizamos recursos para la financiación de vehículos híbridos y eléctricos logrando una reducción de emisiones en la movilidad. A diciembre de 2023, el saldo de hipotecas verdes en Colombia es de COP 443 mil millones y ecovehículo 199 mil millones; en Centroamérica es de USD 3,7 millones e hipotecas verdes y ecovehículo USD 15,4 millones. Estas líneas presentan un crecimiento general de 26% con respecto a 2022, reafirmando nuestro compromiso con la urbanización y movilidad sostenible.

## **Meta 12 Producción y consumo responsable**

***Meta 12.2** De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.*

***Meta 12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.*

**Trabajamos permanentemente en la gestión adecuada de los recursos y residuos producto de nuestra operación**, reconociendo que el desarrollo óptimo de nuestra estrategia debe estar alineado con la innovación tecnológica y la articulación de alianzas con nuestros proveedores y otros actores claves de la cadena de valor. En 2023, logramos reducir el 22% el consumo de energía y el 44% el consumo de agua con respecto a nuestro año base 2019. También aprovechamos el 74% de nuestros residuos y disminuimos su generación con respecto a 2022 en un 29%.

Promovemos la optimización en los procesos productivos de nuestros clientes a través de la línea de financiación **Producción Más Limpia**, que busca optimizar procesos productivos

mediante la reducción de consumo y el uso de materiales más eficientes. A diciembre de 2023, el saldo de esta línea es de COP 279 mil millones, creciendo un 39% con respecto al año anterior.

Además, con nuestro proyecto de abastecimiento sostenible fortalecemos la cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y de compras sostenibles.

## **ODS 13 Acción por el clima**

*Meta 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.*

**Enriquecemos la vida con integridad, de las personas y del planeta, gracias al poder de transformación de nuestros modelos de negocio sostenible.** Diseñamos un portafolio de productos y servicios con soluciones innovadoras que favorecen la inclusión, que impulsan el desarrollo de prácticas ecoeficientes y con menor huella ecológica entre nuestros clientes, y que expresan nuestro interés por crear valor a largo plazo de manera responsable con nuestros grupos de interés y siempre con plena consciencia del entorno.

A diciembre de 2023, nuestro portafolio verde presentaba un saldo de cartera de COP 5,3 billones, con un crecimiento del 17,4% con respecto al año anterior, permitiéndonos alcanzar a más clientes en la adopción de medidas relativas al cambio climático.

Asimismo, trabajamos en la reducción de emisiones de nuestra operación. En 2023 logramos reducir nuestras emisiones en un 9% con respecto al año anterior, es decir, emitimos 451 ton CO<sub>2</sub>e menos. En cuanto a las emisiones financiadas, hemos mejorado el alcance de nuestro inventario con una mayor cobertura sobre los datos insumo y en las tipologías de activos medibles, reflejando un aumento de 62% de la cantidad de emisiones. En 2024 trabajaremos bajo la metodología SBTi en la estructuración de nuestras metas de reducción para cada uno de los alcances.

### **2.2. Gestión del cambio climático**

En el camino de fortalecer y madurar nuestra gestión contra el cambio climático, en 2023 nos adherimos a las iniciativas mundialmente reconocidas como: Principios de Banca Responsable (PRB) de la UNEP-FI, Net Zero Banking Alliance (NZBA), Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ) y Science Based Targets Initiative (SBTi).

Con el análisis de impacto de los Principios de Banca Responsable (PRB) y la reciente adhesión a SBTi, nos comprometimos a establecer objetivos a corto y mediano plazo, y Net Zero basados en la ciencia en máximo 18 meses. Para cumplir con este compromiso, creamos un detallado plan de trabajo en colaboración con una consultora especializada.

En este plan nos propusimos ampliar la estimación integral y detallada del inventario de emisiones para los Alcances 1, 2 y 3; en este último, abarcando todas las categorías de la 1 a la 14 y también la categoría 15 relacionada con las emisiones financiadas, de inversiones y seguros en todos los países donde operamos, para ampliar la estimación de emisiones financiadas realizada en los últimos años.

A partir de esta línea base completa, con referencia 2022 y 2023, **estableceremos escenarios de descarbonización respaldados científicamente y alineados con las metas climáticas de los países en los que operamos**, así como los objetivos del Acuerdo



de París, incluyendo la limitación del calentamiento global a 1,5°C. Este plan nos permitirá desarrollar estrategias concretas y sostenibles que cumplan con los estándares científicos más rigurosos, fortaleciendo nuestra gestión del cambio climático y reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad empresarial a través de herramientas rigurosas y técnicas.

Así mismo, trabajamos en la integración y la gestión de oportunidades del cambio climático por el potencial que tienen de generar impactos financieros materiales para nuestro negocio, y que además hicieron parte del proceso de la materialidad financiera, en el que los gestores de riesgos del Banco y el área de Planeación Financiero, ponderaron el impacto de las siguientes opciones:

- Impacto positivo sobre los ingresos por posibles oportunidades para desarrollar nuevos productos y servicios, como créditos y líneas verdes
- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación
- Impacto en el aumento de las ganancias por el crecimiento de la demanda de bienes/servicios
- Impacto en la eficiencia y ahorro en los costos de operación
- Impacto positivo en las actividades y decisiones existentes y futuras que requieren inversiones, reestructuraciones o amortizaciones
- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación
- Impacto en el acceso a nuevos mercados, a través de la cooperación con los gobiernos, bancos de desarrollo, pequeños emprendedores locales y grupos comunitarios
- Impacto en la resiliencia ante cambios que afecten las redes y recursos de la cadena de valor
- Impacto positivo en la inversión en innovación e investigación y desarrollo I+D
- Impacto en la generación de financiamiento sostenible a un largo plazo
- Reducción de costos directos e indirectos de operación
- Reducción de ingresos debido a la afectación de eventos climáticos
- Posicionamiento de marca por mitigación de riesgo reputacional

En este contexto, soportados en nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático actualizada en 2023, en referentes internacionales y en compromisos externos, además de considerar la capacitación y divulgación como ejes transversales, desarrollamos nuestra gestión climática a través de las siguientes líneas de acción:

### **2.2.1 Gestión del cambio climático a través de nuestras bancas**

- **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS:** evaluamos los riesgos del cambio climático asociados a las carteras de crédito.
- **Productos y programas ambientales:** por medio de nuestras finanzas sostenibles identificamos las oportunidades de financiación y promovemos en nuestros clientes el desarrollo de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, además de apoyarlos en sus iniciativas de inversión.

En este contexto, para aumentar y detallar nuestro aporte a la estrategia de descarbonización global, establecimos el compromiso de **promover la transición**

**ordenada, justa y equitativa a una economía baja en carbono y de cero emisiones**, en consistencia con el Acuerdo de París y las políticas y objetivos nacionales a 2050.

A través del negocio, y con el propósito de reducir las emisiones financiadas, **priorizamos las siguientes acciones:**

1. **Financiamiento de la transición con énfasis en la mitigación, compensación y adaptación al cambio climático:** promovemos el cumplimiento de nuestra meta de tener una participación de cartera sostenible (social y ambiental, incluida la climática) equivalente al 30% de nuestra cartera total al 2030. Esto, mediante el fomento de energías limpias, eficiencia energética en las empresas y hogares, movilidad y construcción sostenible, modernización de prácticas agrícolas e implementación de nuevas tecnologías, siembra y restauración de ecosistemas, entre otros.
2. **Acompañamiento activo:** *engagement* o acompañamiento a las empresas de los sectores de mayor intensidad en la generación de emisiones con el fin de incentivar la generación de conocimiento, de medición, los compromisos de descarbonización y Net Zero, y los planes de reducción de sus emisiones al 2030.
3. **Compromiso en carbón térmico, *phase out*** en 2040.
4. **No financiamos proyectos de hidrocarburos no convencionales** en línea con la ley colombiana.

Como asunto transversal a estas acciones, establecemos **la medición de emisiones financiadas** para el monitoreo, definición o actualización de metas basadas en ciencia y gestión de riesgos asociados al cambio climático. Así, mantenemos la alineación de este compromiso con las políticas y realidades nacionales y realizaremos su revisión y actualización máximo cada 5 años.

En particular, en la gestión de riesgos del cambio climático para apoyar esta estrategia, contamos con políticas y procedimientos específicos que nos permiten seguir la concentración y los umbrales de nuestra financiación en sectores mayormente carbono intensivos. Asimismo, identificamos, evaluamos y monitoreamos las prácticas de gestión climática de nuestros clientes en sus actividades y proyectos financiados (incluye *project finance*), adicional al cumplimiento de la normatividad aplicable. Estos aspectos se desarrollan en la sección Gestión de Riesgos.

### **2.2.1.1 Identificación de riesgos derivados del cambio climático**

Identificamos y definimos una lista de los riesgos de cambio climático, físicos y de transición que pueden generar potenciales impactos en la estrategia. La gestión de estos riesgos hace parte del proceso del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS.

#### **2.2.1.1.1 Riesgos físicos**

Generados por eventos climáticos que generan pérdidas y daños en los sectores productivos, la infraestructura, los activos y las comunidades. Los riesgos físicos se dividen en:

- **Riesgos agudos**

Relacionados con eventos extremos, por ejemplo, el incremento en la severidad o frecuencia de eventos meteorológicos extremos como olas de calor, lluvias torrenciales, huracanes y otros, que pueden generar eventos adversos como inundaciones, deslizamientos o incendios forestales.

- **Riesgos crónicos o incrementales**

Relacionados con cambios progresivos y a largo plazo generados por tendencias climáticas.

**Identificación de riesgos físicos**

Tipología	Descripción del riesgo	Descripción del posible riesgo financiero para clientes y Banco	Corto plazo < 4 años	Mediano plazo 4 - 10 años	Largo plazo >10 años
<b>Agudos</b>	Incremento en la severidad o frecuencia de eventos meteorológicos extremos (olas de calor, lluvias torrenciales, huracanes, etc.) que pueden generar eventos adversos como inundaciones, deslizamientos, incendios forestales, entre otros	Deterioro o interrupción en la operación o ingresos de las actividades de los clientes.	•		
		Pérdida por daños a las instalaciones y activos de clientes y del Banco.	•		
		Deterioro o daño en las garantías que respaldan los créditos, como los bienes inmuebles.	•		
		Incremento de los costos de aseguramiento para clientes y para el Banco.	•		
	Dificultades en la continuidad del negocio debido a la ocurrencia de eventos como inundaciones o huracanes	Aumento de costos operativos y pérdida de ingresos por interrupciones en la operación del Banco.	•		
<b>Crónicos</b>	Cambios en los patrones de precipitación	Reducción de los ingresos y mayores costos en las actividades productivas de los clientes.		•	
	Aumento de la temperatura	Aumento en los costos operativos de actividades productivas (cultivos, ganaderías) de clientes, debido a degradación de los suelos, agotamiento del recurso hídrico, sequías, incendios forestales, muerte de semovientes, entre otros.		•	
		Pérdida del valor de activos de clientes que se han constituido			•

		como garantías en zonas de escasez de agua.			
		Disminución de ingresos de clientes generadores de energía hidroeléctrica.		•	
		Desplazamientos regionales de personas y actividades económicas.		•	
	Aumento en el nivel del mar	Deterioro en las garantías crediticias con las que cuenta el Banco.		•	

En un proceso de mejora continua con relación a los riesgos físicos, en 2023 establecimos un plan de trabajo orientado a refinar la identificación y priorización de estos riesgos con las áreas del negocio y de gestión de riesgos. Este plan ha contribuido a profundizar y sensibilizar sobre la existencia de potenciales impactos, y a priorizar y conectar procedimientos y controles ya existentes que contribuyen a su mitigación.

#### 2.2.1.1.2 Riesgos de transición

Se generan en la transición a la economía baja en carbono y se derivan de cambios en regulaciones, tecnologías y preferencias del mercado, entre otros factores necesarios para hacer frente al cambio climático. Identificamos los siguientes:

- **Riesgos regulatorios y legales**  
Derivados de políticas enfocadas en la transformación de los modelos productivos y que inciden en los sectores mayormente carbono-intensivos.
- **Riesgos tecnológicos**  
Derivados de la necesidad de implementar tecnologías para transformar el modelo productivo –no necesariamente probadas en su totalidad– o de tener que implementar nuevas tecnologías altamente costosas.
- **Riesgos de mercado**  
Ligados a los cambios en la demanda de los consumidores según su percepción de actividades o productos que consideran intensos en la generación de CO<sub>2</sub>, o debido al aumento de los costos de las materias primas.
- **Riesgo reputacional**  
Vinculado a la percepción cambiante de los clientes o de la comunidad sobre la contribución de una organización en la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono o al detrimento de esta.

#### Identificación de riesgos de transición

Tipo de riesgo	Riesgos relacionados con el clima	Posible riesgo financiero para clientes y Banco	Horizonte temporal (plazo)	
			Corto < 4 años	Mediano 4 a 10 años

<b>Riesgo regulatorio y legal</b>	Aumento de los precios de las emisiones de gases efecto invernadero	Posible impacto financiero para los clientes debido al aumento de los costos operativos, aumento de primas de seguros, o mayores inversiones para disminuir emisiones.	•		
		Aumento de los costos de emisiones en el Banco debido a su actividad.		•	
	Aumento de obligaciones legales por generación de emisiones	Aumento de costos y gastos operativos para clientes.	•		
		Mayores costos operativos para el Banco por la implementación de procedimientos de seguimiento y verificación.	•		
	Mandatos o reglamentación de productos y servicios existentes	Para los clientes, pérdida del valor de activos o depreciación antes de finalizar su vida útil (activos varados), y disminución en ventas mientras implementan nuevos requerimientos.	•		
		Pérdida de valor de garantías y requerimientos de ajustes en el balance del Banco por exposición en actividades.	•		
	Exposición a litigio	Aumento de costos por posibles litigios medioambientales para los clientes, por no cumplir la reglamentación.		•	
		Posibles demandas al Banco por no cumplir la reglamentación del cambio climático en el negocio o en la cadena de suministro.		•	
	<b>Riesgo tecnológico</b>	Sustitución de productos y servicios existentes por opciones que generen menores emisiones (CO <sub>2</sub> )	Impacto financiero para los clientes por amortizaciones y baja anticipada de activos existentes o por la necesidad de realizar inversiones de capital.		•
		Inversiones no fructíferas en nuevas tecnologías	Gasto de los clientes en investigación y desarrollo (I+D) sobre tecnologías nuevas y alternativas.		•
Costos iniciales para la transición a la tecnología de bajas emisiones		Para los clientes, costos y gastos iniciales de investigación y desarrollo de tecnologías nuevas y alternativas.	•		
		Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones crediticias de los clientes.	•		
<b>Riesgo de mercado</b>	Cambio del comportamiento de los consumidores	Para los clientes, reducción de la demanda de bienes y servicios debido a cambios en las preferencias del consumidor que pueden ocasionar disminución en las ventas.	•		
		Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones	•		

		crediticias de los clientes.		
	Incertidumbre sobre las señales del mercado	Aumento de costos de producción para los clientes, debido a cambios en los precios de entrada (por ejemplo, energía y agua) y requisitos de salida (por ejemplo, tratamiento de desechos)	•	
	Aumento del costo de las materias primas	Cambios bruscos e inesperados en los costos de energía para los clientes, que afectan sus procesos productivos.		•
		El costo de la energía que consume el Banco también puede afectarse.		•
	Cambios en ingresos	Cambios en las fuentes de ingresos de los clientes y su combinación, lo que conlleva a una disminución de ingresos.		•
		Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones crediticias de los clientes y de la calificación crediticia.		•
	Cambios en precios	Pérdida de valor de garantías y requerimientos de ajustes en el balance del Banco por exposición en actividades.		•
<b>Riesgo reputacional</b>	Cambios en las preferencias del consumidor	Reducción de las utilidades de los clientes por la disminución de la demanda de bienes y servicios.	•	
		Pérdida de clientes para el Banco por considerar que este financia proyectos o actividades nocivas para el medio ambiente.	•	
	Estigmatización del sector	Reducción de las ganancias de los clientes por la disminución de su capacidad de producción (por ejemplo, interrupciones en la cadena de suministro).	•	
		Deterioro de la imagen del Banco por posible falta de compromiso al financiar proyectos o actividades que afectan el medio ambiente.	•	
	Mayor preocupación de las partes interesadas	Para los clientes y el Banco, reducción de las ganancias por los impactos negativos en la gestión y planificación del personal requerido (por ejemplo, atracción y retención de empleados).	•	
	Exclusiones de inversión	Reducción de disponibilidad de capital para clientes.	•	
		Reducción del interés para invertir en el Banco.	•	

Como parte del proceso de entendimiento e integración de los riesgos de transición en la gestión de los negocios, en las áreas comerciales del segmento de clientes corporativos y en las áreas de gestión de riesgos, **continuamos fomentando el conocimiento sobre la manera como los asuntos de cambio climático se convierten en un factor de riesgo y**

**oportunidad para el negocio.** En 2023 reforzamos este conocimiento en Colombia y en Centroamérica.

A partir de la identificación y administración de los riesgos de cambio climático, tanto físicos como de transición, avanzamos en la ruta de consolidar estos asuntos y sus mitigantes en la estrategia de negocio para tomar decisiones en los diferentes frentes. De esta manera, estamos preparados para enfrentar los posibles riesgos emergentes y para captar las oportunidades en los países en los que tenemos presencia.

## 2.2.1.2 Identificación de oportunidades

### 2.2.1.2.1 Productos y programas ambientales - Líneas Verdes

**La integración del cambio climático en nuestra estrategia contribuye a movilizar nuevos negocios, aumentar ingresos y reducir riesgos,** fortaleciendo la definición y oferta de nuevos productos y servicios, la mitigación y compensación de emisiones en actividades productivas financiadas, y el fortalecimiento de nuestra reputación, al tiempo que apoyamos las iniciativas encaminadas a la adaptación a los fenómenos climáticos.

A continuación presentamos los criterios de elegibilidad para los productos y servicios orientados al desarrollo de proyectos, a la adquisición de activos y a las actividades con las que aportamos, de forma decidida, a generar beneficios ambientales y mitigación y adaptación al cambio climático para encaminarnos hacia una economía resiliente y baja en carbono con resultados en naturaleza positiva.

Estos criterios definen nuestra oferta de líneas de crédito verde para nuestros clientes de Banca Empresas y banca personas. La definición y verificación del cumplimiento de estos criterios es del alcance del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS:

#### Criterios de oferta de crédito verde

Criterio de elegibilidad	Descripción	Oportunidad a corto plazo
<b>Construcción sostenible - Hipotecas verdes</b>	Proyectos que cumplen las normas de construcción sostenible y que cuentan con certificaciones tipo Edge Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.	•
	<b>Hipotecas verdes:</b> créditos hipotecarios en proyectos con certificaciones tipo Edge Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.	•
<b>Energía renovable</b>	Instalación de activos fijos que permiten la generación o el uso productivo de energía de fuentes renovables (solar, eólica, hidráulica PCH, biomasa, geotérmica, marea y otros).	•
	Fabricantes o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de energías renovables.	•
<b>Eficiencia energética</b>	Medidas implementadas con el objetivo de disminuir el consumo de energía por lo menos en un 15% por cada	•

	unidad de servicio o producción con respecto a una línea base, incluyendo el reemplazo o la modernización de vehículos, equipos y maquinaria.	
	Fabricantes o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de eficiencia energética.	•
<b>Ecovehículos</b>	Compra de vehículos eléctricos o híbridos.	•
<b>Infraestructura sostenible</b>	Construcción, ampliación, equipamiento, operación y mantenimiento de infraestructura de servicios públicos, infraestructura de desarrollo urbano, proyectos de ciudades y transporte sostenibles.	•
<b>Producción más limpia</b>	Inversiones destinadas para la reducción de la contaminación (emisiones, vertimientos, residuos, etc).	•
	Inversiones destinadas a optimizar los procesos productivos enfocadas principalmente en reducir el consumo de insumos o recursos naturales.	•
<b>Agrosostenibles</b>	<b>Destinos verdes Finagro:</b> enfocados en inversiones para mejorar la sostenibilidad ambiental de los sistemas de producción agropecuarias, piscícolas, apícolas, avícolas, forestales, acuícolas, de zootecnia y pesqueras, y para el desarrollo de actividades de turismo rural y ecológico.	•
	<b>Sellos agrosostenibles:</b> clientes que cuentan con alguno de los sellos agrosostenibles (listado definido por la IFC) porque cumplen con los estándares ambientales o sociales requeridos.	•

Desde el punto de vista de la identificación de las oportunidades derivadas del cambio climático, hemos definido las siguientes actividades críticas:

- Hacer seguimiento al desempeño y crecimiento de las líneas de crédito verde, definiendo metas que contribuyan a la descarbonización de los sectores relacionados.
- Investigar y estar actualizados sobre las tendencias y actividades de mitigación y adaptación, así como al surgimiento de nuevas taxonomías sectoriales que nos permitan retroalimentar y actualizar nuestra oferta de líneas de crédito verdes y otros productos y servicios para nuestros clientes.
- Analizar tendencias en metodologías y referentes de prácticas y métricas asociados a los asuntos climáticos.
- Incorporar actividades e iniciativas de ecoeficiencia en la operación interna que nos permitan reducir costos (por ejemplo, de energía) y usar ERNC (energías renovables no convencionales).
- Identificar los proyectos y actividades alineados con los Objetivos Basados en Ciencia.



- Alinear nuestros criterios con la taxonomía verde oficial para Colombia.
- Movilizar recursos para el financiamiento sostenible.
- Generar nuevas ofertas de productos y servicios sostenibles.
- Acompañar a nuestros clientes en su transición con valores agregados y una estrategia de *engagement* diseñada y acotada a su medida.

En este contexto, **mantenemos como meta para el 2030 tener una participación en la cartera de finanzas sostenibles** conformada por los créditos con beneficio ambiental y social, equivalente al 30% de nuestra cartera total. Además, ya iniciamos la definición de metas intermedias de 2024 a 2029.

Estas definiciones nos han permitido trabajar de la mano con las líneas de negocio para establecer **segmentos y focos estratégicos** en los que centraremos nuestras metas específicas para las líneas de financiamiento verde a corto plazo.



Inclusión financiera	Empresas sostenibles	Inversión responsable
<p><i>En los momentos de vida más relevantes de las personas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleo</li> <li>- Desarrollo de negocio (PNCN y MiPyme)</li> <li>- Vivienda (VIS / Verde)</li> <li>- Pensión</li> </ul> <p>Zoom en las poblaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mujer</li> <li>- Agro</li> </ul>	<p>Construcción sostenible.</p> <p>Créditos corporativos y empresariales con beneficio ambiental.</p> <p>Programas de valor agregado.</p>	<p>Movilización de recursos de inversión con enfoque ASG.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jóven</li> </ul> <p>Con estrategias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiación</li> <li>- Ahorro / inversión</li> <li>- Aseguramiento</li> <li>- “Pasar plata”</li> </ul>		
---	--	--

<b>Infraestructura sostenible</b>
-----------------------------------

Créditos para proyectos de energía e infraestructura social como hospitales, vías y otros.
--

\* PNCN: Persona natural con negocio.

Alineado a esto, seguimos fortaleciendo nuestras capacidades técnicas para identificar y declarar nuestras metas a mediano y largo plazo, y para acompañar a las líneas de negocio en el desarrollo de nuevas oportunidades.

Para ello, la Dirección de Sostenibilidad redefinió su equipo de trabajo con el objetivo de lograr el acompañamiento directo a las líneas de negocio con cuatro especialistas (*business partners*), asignados para cada Banca y con alcance multilatino. La misma Dirección también constituyó el **Centro de Conocimiento** con expertos para el análisis estratégico, de desempeño, ambiental y para la movilización de fondeo sostenible. Estos equipos continúan trabajando en sinergia con el equipo especializado de Riesgo Ambiental y Social, abordando diversos frentes de la gestión sostenible para mejorar la gestión de riesgos y oportunidades.

Éste enfoque estratégico y la consolidación de nuestros recursos humanos y técnicos, han contribuido al éxito en el **crecimiento de nuestro portafolio sostenible** (cartera verde y cartera social). En 2023, logramos un monto total de COP 17,2 billones, representando un aumento significativo del 19,4% respecto al año anterior, lo que equivale al 12,9% de nuestra cartera total. Destacamos que los saldos de cartera vinculados a financiamiento verde o con beneficio ambiental, alcanzaron COP 4,3 billones en Colombia y USD 259 millones en Centroamérica. Este sólido desempeño demuestra nuestro compromiso continuo con la gestión sostenible y la promoción de prácticas financieras responsables en Colombia y en la región.

Además, y como parte de un esfuerzo conjunto de las empresas que componen el Grupo Bolívar (Banco Davivienda, Constructora Bolívar y Seguros Bolívar), junto con la Fundación Bolívar Davivienda, en 2023 se estructuró y se puso en marcha el **Ecosistema Agro**. Este proyecto fue priorizado debido a la vulnerabilidad del sector agrícola frente al cambio climático, su alta participación en la economía nacional y por ser uno de los principales contribuyentes a las emisiones de gases de efecto invernadero en el país. Por lo cual es fundamental abordar de manera efectiva las prácticas agrícolas para reducir estas emisiones y avanzar hacia una agricultura más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Esta es una estrategia que busca potenciar el sector con soluciones innovadoras y financieras y no financieras, que promuevan la inclusión financiera, la asistencia técnica especializada, la mitigación de riesgos, el bienestar y desarrollo de las comunidades agro, entre otros aspectos.

El ecosistema cuenta con cuatro grandes ejes de implementación:

- **Estrategia de integradores** de la mano con empresas del sector real. Buscamos apoyar a productores de pequeños y medianos ingresos, y a las asociaciones de productores que componen sus cadenas de suministro. Con la compra de sus cosechas, contribuimos a aumentar su producción y a garantizar la generación de ingresos.
- **Fortalecer sectores no tradicionales de exportación** a través del financiamiento de la inversión para la emisión y renovación de certificados y sellos agrosostenibles que faciliten la competitividad en los mercados internacionales.
- **Fomento de la producción local** para la sustitución de productos importados como el maíz y la soya.
- **Inclusión y bienestar social** para fortalecer la asociatividad, productividad y sostenibilidad en productores, transformadores y comercializadores del sector.

**En 2023 se desembolsaron más de 100 mil millones de pesos para apoyar a más de 700 productores colombianos.** La apuesta para 2024 es incrementar el impacto del ecosistema y posicionar a Davivienda y Grupo Bolívar como líderes en el impulso de este sector, garantizando el crecimiento económico del país y contribuyendo a la seguridad alimentaria e inclusión financiera de los diferentes actores que componen el agro colombiano.

Con nuestras líneas de redescuento del Banco de Desarrollo Empresarial de Colombia (Bancoldex) y la Banca de Desarrollo Territorial (Findeter), financiamos proyectos de energías renovables y de protección y restauración, que aportan a la disminución de brechas sociales en redes de acueducto, alcantarillado y plantas de tratamiento de agua potable y aguas residuales.

En 2023 participamos en la revisión y retroalimentación de los *proxies* para apoyar la implementación de la Taxonomía Verde de Colombia (TVC), desarrollada por Climate Bonds Initiative y Ambire Global como parte de las herramientas propuestas para cerrar la brecha de información técnica en los sectores de agua, transporte y uso del suelo (AFOLU). Esta taxonomía también hizo parte de los resultados de los pilotos de alineación con la TVC, liderados por Asobancaria y la Superintendencia Financiera en 2022 y parte de 2023 (pilotos en los que participamos).

**Particularmente en Centroamérica**, en el marco de nuevas ofertas de productos sostenibles, contamos con dos productos verdes que están contribuyendo de forma integral a la biodiversidad de los países en donde tenemos presencia: el seguro verde de Davivienda Seguros (en Honduras, El Salvador y Costa Rica) y las Cuentas Verdes Davivienda (En El Salvador y Panamá).

- El seguro verde, con más de 13 años de trayectoria, **es el único en Centroamérica**

**donde el cliente apoya a la conservación de la biodiversidad y a la mitigación del cambio climático de forma directa.** Con cada póliza emitida el asegurado aporta a la restauración de ecosistemas de manglar.

- El Salvador: tenemos más de 22 mil pólizas activas con una participación del 59% en colocación de seguros masivos. Gracias a esto, en los últimos 5 años el asegurado aporta el 1% de la prima del seguro para la restauración de 6,2 hectáreas de manglar.
  - Honduras: el seguro verde se lanzó en julio de 2022 con más de 3.626 pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración de 3 hectáreas de bosque de manglar.
  - Costa Rica: el seguro verde se lanzó en 2023 con más de 3.725 pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración y monitoreo de 10 hectáreas de manglares en una área protegida.
- Las cuentas verdes en Centroamérica:
    - El Salvador: el cliente contribuye a un programa de conservación de tortugas marinas, logrando que en los últimos 14 años, se hayan liberado más de 1,5 millones de neonatos de esta especie.
    - Panamá: estamos desarrollando un producto para que cada cliente, al abrir una cuenta móvil, apoye directamente a un programa que busca plantar 10 mil fragmentos de coral para la restauración de arrecifes.

#### **2.2.1.2.1.1 Incentivos alineados productos y programas ambientales**

En nuestro continuo esfuerzo por movilizar acciones de impacto tanto para nuestros clientes como para fortalecer la cultura y el conocimiento de nuestros colaboradores, como parte de la relevancia estratégica de los aspectos ASG dentro de nuestro negocio y nuestro compromiso con los ODS. Así incluimos una métrica asociada al crecimiento de nuestra participación en cartera sostenible en el esquema de compensación variable para todos los empleados y la Alta Gerencia, alineada con nuestro objetivo de mediano plazo de alcanzar una cartera de crédito sostenible que represente el 30% de nuestros préstamos totales para 2030.

En este sentido, en el tablero de bonificación por desempeño, en Davivienda hemos implementado el **Indicador de Finanzas Sostenibles**, con el objetivo de alinear la compensación variable por resultados de todos los colaboradores del Banco con nuestra meta de cartera sostenible para 2030. Este indicador evalúa el saldo de financiamiento sostenible en relación con el potencial de la cartera sostenible, que incluye la cartera de vivienda, la comercial y la proporción de vehículo de la cartera de consumo, ya que en este último se concentra nuestra oferta de productos con beneficio ambiental y social. Al cierre de 2023, este indicador alcanzó un valor del 19,7%, superando incluso el escenario optimista que se había planteado a principio de año.

Además, como parte de nuestros esfuerzos para incentivar las colocaciones en líneas verdes, el Banco reconoce 50 puntos básicos de margen para colocaciones con montos de hasta COP 4.000 millones de pesos que cumplan con los criterios clasificados como verdes.

Esta iniciativa forma parte del esquema de liquidaciones en incentivos que se realiza para la fuerza comercial Corporativa.

#### **2.2.1.2.2. Fondeo sostenible con propósito climático**

Buscando movilizar el financiamiento sostenible, además de maximizar las oportunidades y generar valor, mantenemos y gestionamos recursos de bancas multilaterales para el financiamiento de proyectos con beneficio social y ambiental. Estos recursos nos han permitido generar estrategias para apoyar proyectos que mitigan los impactos y efectos del cambio climático en los países en los que tenemos presencia, y que, además, nos permiten contribuir hacia una transición energética justa.

En 2023 obtuvimos el visto bueno de la Superintendencia Financiera en Colombia (SPC) para la emisión de bonos temáticos (verdes, sociales y sostenibles) en el mercado local.

#### **2.2.1.2.3. Inversión responsable frente al cambio climático**

*Somos inversores responsables en busca de valor a largo plazo, que fomentan la construcción de sociedades más prósperas e incluyentes y busca construir un sistema financiero sostenible (<https://sostenibilidad.davivienda.com/>)*

Por tanto, en nuestro proceso de evaluación y asignación de los límites de inversión a los emisores de los sectores financiero y real (locales e internacionales), integramos aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG), en los que el cambio climático es, sin lugar a dudas, uno de los aspectos claves a evaluar.

De esta manera, las decisiones de inversión de recursos financieros que manejamos en los portafolios de posición propia y los portafolios de terceros integran estos conceptos.

En línea con nuestro compromiso de inversión responsable, nos adherimos a los **Principios de Inversión Responsable (PRI)** de la ONU en noviembre de 2022. En 2023 establecimos mesas de trabajo y delineamos la estructura de gobierno para el desarrollo y verificación del reporte de PRI, siendo nuestro primer año de reporte voluntario. Al cierre del año recibimos los resultados de dicha evaluación con datos correspondientes a la gestión 2022; el puntaje obtenido será la guía para identificar brechas y priorizar los planes de acción a corto y mediano plazo.

#### **2.2.2. Gestión del cambio climático a través de nuestras operaciones - Ecoeficiencia**

En Davivienda tenemos el propósito de que nuestras operaciones tengan el menor impacto ambiental, y que podamos hacer de nuestra casita roja, una casa más verde. Para lograrlo, desarrollamos la estrategia **Misión Verde 2030** en la que centramos nuestro trabajo en tres áreas clave: **ecoeficiencia operacional, economía circular y abastecimiento sostenible**. Con estas áreas buscamos reducir nuestro consumo de recursos, minimizar la generación de residuos y fortalecer la cadena de valor con proveedores sostenibles. De esta manera nos alineamos con las metas climáticas de los países en los que operamos y mitigamos el **cambio climático** y la **degradación de los ecosistemas** con iniciativas que integran una cultura de eficiencia, el empleo de soluciones técnicas y tecnológicas, y la implementación de prácticas responsables en Colombia, Honduras, Costa Rica, Panamá y El Salvador.

En el área de **ecoeficiencia operacional** estamos comprometidos a mantener

procedimientos e iniciativas como la estimación y reporte de nuestro inventario de emisiones de GEI para los alcances 1, 2 y 3 (categorías aplicables de la 1 a la 14), la reducción, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales, el uso de energía renovable no convencional, y el programa de eficiencia energética, cuyos resultados describimos en el capítulo de Objetivos y métricas.

Gracias al trabajo de nuestros casi 18 mil colaboradores, logramos ser reconocidos por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) con la **Certificación de Carbono Neutralidad** bajo el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) para el periodo 2022-2025. Esto, resultado del proceso de auditoría del inventario de emisiones del GEI de 2022 y la implementación de sistemas de eficiencia energética, fotovoltaicos, de consumo de energía renovable, transición gradual de extintores a opciones menos contaminantes, gestión eficiente de servicios públicos y compra de certificados de energía renovable C-FER.

Asimismo, en 2022 obtuvimos la recertificación del **Sello de Energía Eléctrica Renovable** para nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica, y, en 2023 obtuvimos el **Sello Verde de Verdad** otorgado por CO2CERO, ratificando nuestro compromiso con la acción climática.



Estos avances evidencian el esfuerzo de todas las áreas del Banco y sus filiales en Centroamérica, que se han comprometido con todas las iniciativas y estrategias ambientales para contribuir al desarrollo sostenible.

### 2.3. Resiliencia de la estrategia sostenible

Analizamos la resiliencia de nuestra estrategia en el marco de la gestión de riesgos de cambio climático para entender cómo se pueden afectar nuestros negocios a partir del cambio de las variables climáticas. De esta forma, **buscamos mejorar y refinar la identificación y gestión de riesgos físicos y de transición** mediante la obtención de nueva información y consulta con diferentes áreas expertas en los ámbitos del negocio y consecución de información de nuestros clientes para que las calificaciones de potencial impacto en los negocios sean más precisas.

Estos análisis nos permiten entender y desarrollar capacidades, mejorar las metodologías, fortalecer nuestra estrategia e incluir, en siguientes etapas, las variables climáticas en la gestión del portafolio de crédito y de los demás riesgos financieros para que aporten directamente a la toma de decisiones. Estos análisis también nos permiten priorizar las oportunidades de financiamiento para la resiliencia o adaptación climática.

### 2.4. Formación relacionada

En el contexto actual, caracterizado por crecientes desafíos y oportunidades vinculados con el clima, resulta crucial contar con equipos capacitados y especializados. Esto garantiza la capacidad de respuesta efectiva a los riesgos y oportunidades ambientales, los cuales requieren un profundo entendimiento y dominio de diversas temáticas asociadas al cambio climático. Por ello, promovemos una variedad de espacios de formación destinados a los diferentes dentro de la organización:

- Formamos y certificamos a 1.822 líderes y gestores ambientales con el World Energy Council y Vértebra, el propósito del programa es especializar colaboradores que promuevan en su lugar de trabajo y hogar, la protección, conservación y el uso eficiente del agua y la energía. Desde el inicio de este programa en 2021, se han formado en Colombia y Centroamérica a 4.308 colaboradores.
- Participamos en más de 14 eventos a nivel nacional e internacional en los que compartimos, analizamos e impulsamos conversaciones en torno al financiamiento sostenible y nuestra visión de cómo desde el sector financiero podemos contribuir a la transición energética de manera justa y ordenada, a la resiliencia climática y a la protección del capital natural.
- Nuestro equipo de Alta Gerencia se formó sobre el cambio climático y finanzas sostenibles a través de charlas con EY (Ernst & Young)
- En nuestra universidad corporativa **Uexplora** disponibilizamos dos cursos:
  - “**Basura Cero**” en el que 12.315 colaboradores aprendieron sobre la adecuada gestión de residuos, su aprovechamiento y reducción.
  - “**Cambio Climático**” en donde más de 13.000 colaboradores se capacitaron sobre este tema, identificando conceptos clave, así como riesgos y oportunidades.
- Impulsamos una cultura sostenible al interior de la organización, y usando medios como *Workplace*, implementamos formatos rápidos y cápsulas informativas para capacitar a nuestros colaboradores sobre acciones y hábitos deseados para la gestión de los recursos y hacer frente a los desafíos del cambio climático.
- Mediante talleres de capacitación, y con énfasis en nuestras áreas de riesgo, abordamos el asunto climático como factor de riesgo y los canales de transmisión frente a los riesgos tradicionales. Capacitamos a las áreas comerciales sobre la información climática de los clientes y en cómo interpretarla.

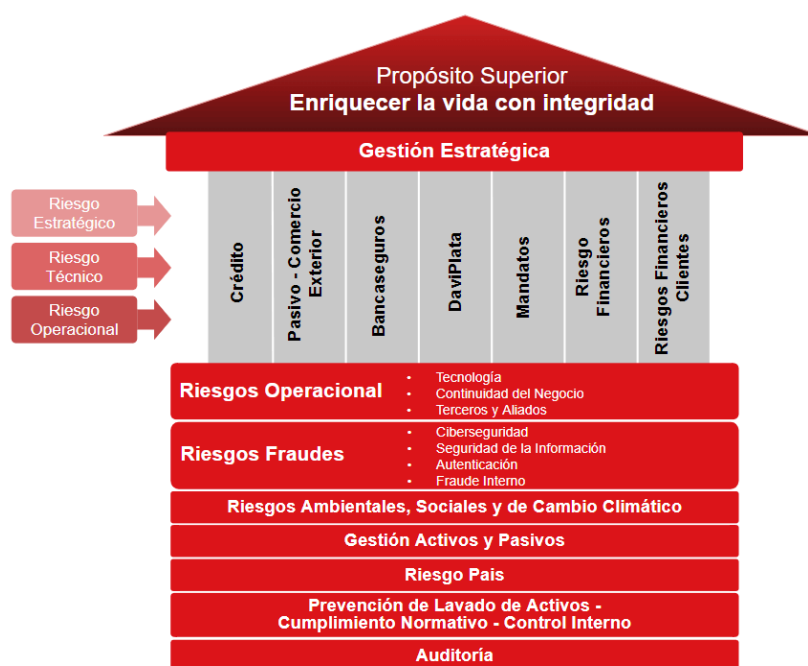
### 3. GESTIÓN DE RIESGOS

El objetivo de nuestra gestión integral de riesgos es alcanzar el crecimiento del negocio y maximizar el aprovechamiento de oportunidades sobre la base de gestión, administración y control de riesgos.

Los macroprocesos o líneas de negocio más representativos en la estrategia o que generan mayor exposición a riesgos deben estar acompañados por áreas de riesgo especializadas responsables de determinar la efectividad de su gestión. Este análisis conjunto de estrategia, unidades de negocio y riesgos implícitos, muestra cómo las unidades tienen diferentes dimensiones de riesgo y complejidades operativas.

Cada ciclo de negocio tiene distintas dimensiones gestionadas por equipos especializados mediante verticales de riesgo, cuya función es valorar integralmente los riesgos estratégico, técnico y operativo. Paralelamente, las transversales de riesgo son las encargadas de valorar los riesgos comunes e independientes a la naturaleza de su origen y que están generados en los procesos que soportan las unidades de negocio.

#### Marco de gestión integral de riesgos



Desde el 2021 la gestión de riesgos de cambio climático se incorporó de manera transversal en nuestro marco general de gestión de riesgo, junto con la gestión del riesgo ambiental y social establecida en 2011, con el propósito de integrarlo a cada una de las verticales principales.

#### 3.1. Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS

Teniendo en cuenta la afinidad de los temas, hemos establecido que la gestión del riesgo de cambio climático se desarrolle en el marco del SARAS, mediante el aprovechamiento de herramientas o elementos ya considerados en el sistema de gestión y el desarrollo



metodologías y ejercicios piloto para mejorar y ampliar el alcance de la evaluación de estos riesgos.

Nuestro SARAS incluye políticas y procedimientos para los siguientes asuntos:

- Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito (actividades y proyectos, incluido project finance) que apliquen provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como en la evaluación de proveedores estratégicos del Banco.
- Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición.
- Gestión de riesgos de derechos humanos.
- Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable.
- Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde.

Con respecto a la gestión del cambio climático, las funciones del SARAS comprenden la administración de los riesgos climáticos de las diferentes bancas, apalancando esta gestión sobre los procesos de evaluación de riesgos a solicitudes de crédito, análisis sobre carteras o portafolios totales, solicitud de información climática a clientes de sectores priorizados; así como alertar a la Alta Dirección sobre riesgos relevantes e identificar oportunidades de negocios verdes asociados a la mitigación y adaptación al cambio climático. Así mismo, es responsable de validar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad para proyectos con beneficio ambiental, y capacitar y sensibilizar sobre riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

### **3.2. Avances en gestión de riesgo de cambio climático**

Desde 2020 hemos venido implementando acciones para avanzar en la gestión de riesgo de Cambio Climático, las cuales fueron descritas en nuestros respectivos informes TCFD 2021 y 2022, y a continuación destacamos las principales acciones de 2023:

- Actualizamos nuestra declaración de política ambiental incluyendo de forma explícita nuestro compromiso con la gestión de riesgos de cambio climático
- Realizamos talleres para la sensibilización e identificación de las interacciones de los riesgos operativos, tecnológicos, de continuidad del negocio, riesgo de crédito con los factores de riesgo de cambio climático.
- Ampliamos la cobertura de medición de nuestras emisiones financiadas e invertidas a otras tipologías de activos de acuerdo con la metodología PCAF.
- Establecimos mesas de trabajo para robustecer la identificación de riesgos físicos, en sinergia con Seguros Bolívar.
- Integramos información climática de nuestros clientes en las sesiones de los comités de aprobación de crédito para que sea considerada en la toma de decisiones.
- Capacitamos sobre los riesgos y oportunidades de la gestión del cambio climático en las áreas comerciales, de crédito, jurídica y de riesgo de crédito.
- Ampliamos el alcance de la identificación de riesgos físicos y de transición a nuestras filiales en Centroamérica, como también la medición de emisiones financiadas usando la metodología PCAF.

Esta gestión nos permitió avanzar en el entendimiento y abordaje de los riesgos de cambio climático, gestionando el alto grado de incertidumbre en este ámbito, que nos reta a seguir investigando y desarrollando ejercicios piloto para probar, comparar, entender y definir planes de trabajo enfocados en superar limitaciones y optimizar procedimientos.

En este contexto, las políticas, procedimientos y herramientas logradas hasta la fecha de este reporte nos permiten describir el alcance de las etapas que aplicamos para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición, listado que describimos en el capítulo de estrategia. (Ver tabla de definición de riesgos).

### **Etapas de la gestión de riesgos climáticos físicos y de transición**

<b>Etapas</b>	<b>Descripción</b>
Identificación	Recopilación y consolidación de la información para identificar la exposición al riesgo en el alcance definido.
Evaluación	Clasificación y evaluación de la exposición a los riesgos alto, medio y bajo.
Mitigación y Adaptación	Políticas, procedimientos y medidas encaminadas a reducir el impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos.
Monitoreo	Seguimiento y comparación frente a políticas y límites en la gestión de los riesgos.
Reporte	Informes periódicos de estado de riesgos.

#### **3.1.1. Riesgos de Cambio Climático Físicos**

Para abordar las etapas de identificación, evaluación y gestión de riesgos físicos, considerando la temporalidad en la que pueden identificarse estos riesgos, definimos los siguientes alcances aplicados en el proceso de crédito a clientes empresas y constructor que corresponde a nuestra cartera comercial:

#### **Alcance de procesos de gestión identificación y evaluación de riesgos físicos**

Riesgos actuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A nivel de transacción desde en el marco de la evaluación de riesgo ambiental y social aplicable a nuevas solicitudes de crédito destinadas a desarrollar proyectos o actividades sensibles.</li> <li>- Para las carteras de crédito vigentes, a partir del cruce masivo de las obligaciones con mapas de amenaza por riesgos naturales.</li> </ul>
Riesgos futuros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de la integración de las variables de análisis desde una perspectiva futura, para luego cruzar esta información de forma masiva con las carteras de crédito vigentes.</li> </ul>

#### **Riesgos físicos actuales en cartera de crédito**

- **Aplicación en las nuevas solicitudes de crédito evaluables con la metodología de riesgo ambiental y social:**

La evaluación tradicional de riesgo ambiental a las solicitudes de crédito a empresas incluye la consulta de herramientas geográficas y la identificación de antecedentes de eventos climáticos como inundaciones, sequías y remoción en masa.

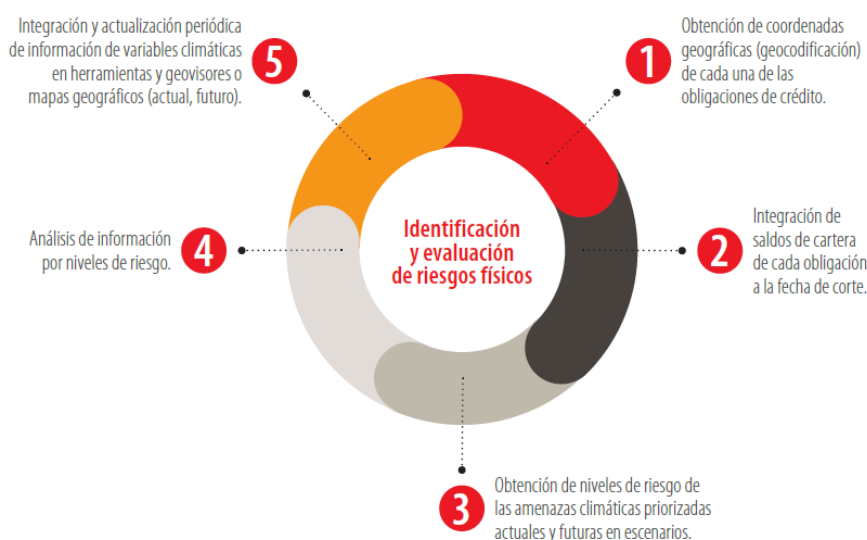
En 2023 evaluamos 273 nuevas solicitudes de crédito para proyectos de nuestros clientes

de los segmentos Corporativo, Empresarial, Leasing y Constructor por COP 9,1 billones. Esta información es considerada por el Comité de Aprobación de Créditos y establece compromisos con el cliente para seguimiento durante la vigencia del crédito.

En resultados consolidados identificamos que, con respecto a la amenaza de inundación, el 98,4% de las solicitudes evaluadas estaban en niveles medio y bajo, y, para la amenaza de remoción en masa, el 98,3% en niveles medio y bajo, por susceptibilidad a estas condiciones.

- **Aplicación en las carteras de crédito existentes:**

Mediante el siguiente esquema presentamos las etapas que hemos establecido para la evaluación de amenazas climáticas priorizadas en nuestra carteras de crédito vigentes de nuestra cartera comercial:



Durante 2023 continuamos con el ejercicio de georreferenciación de nuestras carteras **Comercial y Vivienda** para seguir mejorando en nuestra cobertura durante 2024.

Nivel de amenaza	Amenaza por inundación Cartera Comercial	Amenaza por inundación Cartera de Vivienda
Bajo	80,8%	79%
Medio	18,2%	19%
Alto	1,0%	2%

Esta información la actualizamos periódicamente durante el periodo anual, agregando las nuevas obligaciones de la cartera, y así poder establecer el nivel de riesgo físico en el que se encuentran.

En 2023, ampliamos el alcance de la identificación de riesgos físicos en las diferentes filiales de Centroamérica, a nivel de la cartera comercial. Al realizar este proceso nos encontramos con diferentes retos en materia de sensibilización de las variables climáticas

con los diferentes grupos de trabajo de las filiales, para lo cual se contaron con grupos de trabajo que permitieran una alineación de conceptos a nivel transversal.

Este análisis de riesgos físicos nos permitió ver la necesidad de entender el comportamiento de la naturaleza en cada una de nuestras filiales. Objetivo en el que continuaremos trabajando en 2024 para tener un enfoque integral en aquellas amenazas de tipo físico natural que se presentan en cada uno de los países donde tenemos presencia y su potencial impacto sobre nuestros clientes y operación.

Así mismo, durante 2023 iniciamos un plan de trabajo conjunto con Seguros Bolívar para profundizar y refinar la identificación y análisis de las amenazas de tipo físico derivadas del cambio climático, dimensionar exposición y vulnerabilidad, y finalmente cuantificar el posible impacto financiero asociado a los diferentes segmentos de crédito de la cartera de crédito empresas en Colombia. Así mismo, este ejercicio nos permitirá alinear las metodologías de análisis de estos asuntos, a nivel del grupo empresarial.

Este ejercicio se inició con una revisión bibliográfica de referentes en materia de análisis de amenazas de tipo físico a nivel nacional, al igual que un análisis del histórico de eventos por desastre natural registrados. De esta manera, logramos identificar y enfocarnos en aquellos eventos que se han presentado con mayor frecuencia o intensidad en el territorio nacional, luego determinamos una calificación de la mayor o menor relación que estos eventos pudieran afectar las actividades productivas que financiamos a nuestros clientes, iniciando por la cartera Agro.

Posteriormente, para priorizar y gestionar las amenazas con mayor potencial de impacto financiero, al cierre de 2023 iniciamos una etapa de consulta y validación de las calificaciones iniciales, en mesas de trabajo interdisciplinarias con integrantes de las áreas de riesgo de crédito, crédito y líneas de negocio. En 2024, continuaremos con este plan de trabajo a nivel de las diferentes clasificaciones y principales actividades de la cartera comercial del Banco en Colombia y Centroamérica, como también para nuestra parte administrativa y otros negocios del Banco.

### **Riesgos físicos futuros en cartera de crédito**

La identificación de riesgos físicos futuros la hemos venido estructurando a partir del análisis de escenarios de los posibles comportamientos del clima, lo cual nos permite tener una visión prospectiva consistente con el aumento de los riesgos físicos relacionados con el clima y considerar las implicaciones financieras de diferentes supuestos para tomar decisiones que prevean acciones encaminadas a la definición de políticas, criterios y planificación financiera.

En este contexto, usamos la información de *worldclim.org*, repositorio en el cual encontramos los diferentes modelos de escenarios de cambio climático del IPCC. Para nuestro caso, utilizamos la información de los modelos globales del CMIP6, integrando los diferentes RCP (*Representative Concentration Pathway*) o Vías de Concentración de CO<sub>2</sub> (RCP 2.6, 4.5, 7.0 Y 8.5), los cuales representan diferentes escenarios de concentración de CO<sub>2</sub> desde 2021 hasta el año 2100.

Los resultados obtenidos con los modelos de WorldClim nos permitieron identificar y priorizar las regiones con mayor cambio en las variables de temperatura y precipitación, tomando como referente los valores promedio históricos en Colombia; posteriormente

analizamos las obligaciones presentes en dichas zonas, con el fin de establecer el porcentaje de cantidades y montos de cartera que podría estar expuesto a un mayor cambio en la climatología a largo plazo y las actividades económicas que pueden sufrir mayor impacto por el cambio climático. Continuamos realizando la actualización de esta información a nivel de la cartera de empresas, de forma periódica.

Nuestra siguiente etapa de análisis de los riesgos físicos nos permitirá integrar la información de los riesgos físicos actuales y futuros, en una visión integral de corto y largo plazo de nuestras carteras de crédito.

### **3.4. Riesgos de transición**

En relación a la gestión de riesgos de transición contamos con políticas y procedimientos que nos permiten tratar las etapas de identificación, evaluación, control y monitoreo mediante las siguientes herramientas:

- Metodología de identificación y evaluación de riesgos para establecer los niveles de riesgo de sectores y tipos de riesgos de transición para cartera de crédito comercial e inversiones
- Monitoreo a concentración de financiación en actividades financiadas priorizadas
- Medición de emisiones financiadas como indicador de monitoreo de riesgo
- Conocimiento, evaluación y clasificación de información climática de los clientes priorizados

Estos procedimientos nos permiten retroalimentar nuestros procesos y mejorar la generación de alertas tempranas ante exposición a riesgo o para la gestión de oportunidades. A continuación ampliamos el detalle de los procedimientos, lo relativo a emisiones financiadas se describe en la sección de métricas y objetivos.

#### **Alcance de los procedimientos de gestión de riesgos de transición:**

Durante 2023 continuamos aplicando nuestro ejercicio de identificación y medición de la exposición a los riesgos de transición de nuestra cartera total, con actualizaciones periódicas que nos permiten conocer el nivel de sensibilidad de nuestra cartera comercial a estos riesgos y la concentración en los sectores carbono-intensivos.

Para priorizar los sectores carbono-intensivos, tenemos en cuenta las siguientes variables:

- Sector priorizado y recomendado por el referente de divulgación climática TCFD.
- Sector priorizado y recomendado por la metodología PACTA.
- Ponderación de normatividad existente: consolidamos la normatividad del país relativa al cambio climático por sectores, con el fin de identificar restricciones o nuevos requisitos, así como el conjunto de políticas públicas asociadas.

A partir de este análisis, priorizamos nueve sectores para generar un mapa de calor de sensibilidad relativa de los sectores productivos, a los riesgos de transición políticos o legales, tecnológicos, de mercado y reputacionales. El resultado de esta evaluación aplicado sobre los montos en la cartera de crédito total se refleja en la siguiente tabla:

#### **Clasificación de sensibilidad de sectores productivos a los riesgos de transición y exposición en crédito**

<b>Clasificación</b>	<b>Sectores</b>	<b>% exposición sobre cartera total (Diciembre 2023)</b>
Sectores expuestos a riesgos de transición:	Petróleo, Carbón	0,03%
Sectores con media sensibilidad a riesgos de transición:	Generación de Energía termoeléctrica, Producción de Hierro y Acero, Extracción Gas, Cementeras	1,22%
Sectores con baja sensibilidad a riesgos de transición:	Transporte intermodal de carga y aéreo de pasajeros	0,83%
Otros Sectores	Restante de cartera comercial, vivienda y consumo	97,9%
<b>Total Cartera</b>		<b>100%</b>

En este camino, en 2023 se continuó trabajando en la aplicación de la metodología, para la evaluación del portafolio de inversión, identificando que el 0,86% de la exposición se encuentra en sectores de alta y media sensibilidad, mientras el 99,1% está en sectores de baja sensibilidad. Durante 2023 se amplió la cantidad de actividades económicas debido a la separación de algunos sectores, lo anterior implicó una evaluación más detallada dando como resultado una menor cantidad de sectores en media sensibilidad.

Este alcance en el análisis de los riesgos de transición en inversiones fortalece nuestra gestión en asuntos ASG y reafirma nuestro compromiso con la inversión responsable.

### **Clasificación de sensibilidad de sectores productivos a los riesgos de transición y exposición en Inversiones**

<b>Clasificación</b>	<b>Sectores</b>	<b>% Exposición Sobre Portafolio Total (Dic, 2023)</b>
<b>Sectores expuestos a riesgos de transición</b>	Extracción Petrolera	0,62%
<b>Sectores con media sensibilidad a riesgos de transición</b>	Generación de energía termoeléctrica, Cementeras	0,24%
<b>Sectores con baja sensibilidad a riesgos de transición</b>	-	0,00%
<b>Otros sectores</b>	Portafolio restante	99,14%

De la misma manera, en 2023 ampliamos este análisis a la cartera comercial de nuestras filiales en Centroamérica, encontrando como retos la necesidad de estandarizar las definiciones de sectores productivos y de conocer la normatividad relativa específica al cambio climático en cada uno de los países; durante 2024 continuaremos mejorando esta primera identificación.

Así mismo, contamos con políticas y procedimientos específicos que nos permiten hacer seguimiento y monitoreo periódico a la concentración y umbrales de nuestra financiación en sectores mayormente carbono intensivos priorizados para este análisis.

La medición de emisiones financiadas e invertidas, constituye un procedimiento de monitoreo de riesgo, teniendo en cuenta que nos permite priorizar los sectores y actividades para la mitigación, comparar periódicamente las tendencias y generar información para la toma de decisiones de negocio. El proceso y resultado de la medición se describe en la sección Métricas y Objetivos..

### **Información de gestión climática de nuestros clientes**

Como parte de la gestión de los riesgos de transición, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes de los sectores carbono intensivos, y en este sentido, continuamos en el desarrollo y fortalecimiento de una metodología propia para identificar el *Grado de Madurez en Cambio Climático* en donde se consideran aspectos relativos a la medición del inventario de emisiones, estrategia de reducción de gases efecto invernadero en el corto, mediano y largo plazo, identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, metas de carbono neutralidad o Net Zero, participación de iniciativas gremiales, adhesión a iniciativas voluntarias y divulgación de información relacionada con cambio climático.

Nos relacionamos con nuestros clientes mediante un formato de encuesta, recibiendo información de 33 clientes pertenecientes a los sectores carbono intensivos como son: generación de energía termoeléctrica, carbón, petróleo, extracción de gas y cemento y concreto. Una vez evaluados encontramos que 20 clientes se distribuyen entre los niveles Intermedio, Líder y Avanzado de madurez climática. Continuaremos avanzando en la aplicación y mejora de la metodología de Grado de Madurez en Cambio Climático identificando oportunidades de acompañar a nuestros clientes en la implementación de proyectos para la reducción de emisiones de gases efecto invernadero y de adaptación al cambio climático, apalancados en la oferta de Productos Verdes del Banco.

En este mismo sentido, la gestión de obtención, evaluación y clasificación de la información de nuestros clientes, en un Nivel de Madurez Climático, nos permite desarrollar y fortalecer los procedimientos de identificación de los principales riesgos de transición asociados, como también de las oportunidades para acompañar a nuestros clientes en sus planes de transición a la economía baja en carbono. Así mismo, conocer la identificación de los riesgos físicos de parte de nuestros clientes nos permitirá contrastar con la información obtenida mediante geovisores y refinar el análisis de escenarios de cambio climático.

Dicha información por cliente, sumada a los resultados de los análisis de escenarios realizados el año anterior con la metodología PACTA, que nos permitieron conocer el nivel de alineación a escenarios climáticos: SDS (*Sustainable Development Scenario, IEA*), Netzero 2050 (*IEA STEPS*) y el escenario APS (*Announced Pledges Scenario, IEA*), para los clientes que realizamos el análisis y los resultados de nuestra medición de emisiones de carbono financiadas, nos permiten conformar un perfil por cliente, para focalizar nuestros esfuerzos de relacionamiento o engagement por cambio climático, soportando en una estructura de información y procedimientos.

### **3.5. Marco de apetito de riesgo (MAR)**

Nuestro marco de apetito de riesgo considera diferentes aspectos, como las definiciones de umbrales de riesgo, grupos de interés, objetivos y métricas de riesgo. A través de estos aspectos definimos la capa superior del marco de apetito de riesgo, que debe ser articulada con métricas específicas a cada línea de negocio o tipo de riesgo, junto con los aspectos que se definan en el plan estratégico de la organización. De esta manera conectamos el desarrollo de la estrategia organizacional y la búsqueda de rentabilidad con los niveles de riesgo deseados o tolerados por la organización.

En gestión de riesgo ambiental, social y de cambio climático, conceptualizamos el apetito de riesgo ambiental, en el marco de listas de exclusión y umbrales en cartera, incluyendo métricas frente a sectores mayormente sensibles a los riesgos derivados del cambio climático; asimismo, planteamientos de crecimiento de negocio para aprovechar oportunidades relacionadas con el financiamiento de proyectos encaminados a la adaptación y mitigación del cambio climático.



## 4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

*El cambio climático es un asunto que requiere compromiso de los gobiernos, las organizaciones, los individuos y, en general, todos los actores para garantizar el logro de las metas de la agenda global.*

Para alcanzar resultados significativos, es clave adoptar un sistema de métricas que nos permita evidenciar el avance y el logro de los objetivos e impactos directos e indirectos en el negocio y en nuestra operación.

### 4.1. Indicadores de la gestión del cambio climático a través de nuestras bancas

Consideramos las siguientes métricas clave para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades climáticas en nuestras Bancas:

- **Estimación de emisiones financiadas:** nos permite completar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y definir líneas base para establecer metas y objetivos de reducción de emisiones de GEI en nuestras carteras de crédito y portafolios de inversión. Indicador de monitoreo de riesgo.
- **Financiamiento verde:** seguimiento al desempeño de los saldos de cartera de las líneas de financiamiento verde que incluye la financiación de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático.

#### 4.1.1. Estimación de emisiones financiadas

**Desde 2022 somos parte de la iniciativa PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials),** con el objetivo de contar con una metodología reconocida mundialmente para la estimación de las emisiones de carbono que financiamos o en las que invertimos, considerando que estas pueden ser la parte más significativa del inventario de emisiones de GEI. y así, completar la estimación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. La estimación de las emisiones financiadas es clave para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI alineados con la ciencia para que contribuyan de manera significativa a la mitigación del cambio climático, en línea con nuestra visión de ser Net-Zero a 2050.

Al cierre de 2022 logramos nuestra primera estimación de acuerdo con los parámetros metodológicos en su momento. Durante 2023, para realizar la estimación anual respectiva, adoptamos la última actualización de la metodología PCAF que incluyó un cambio en la clasificación de actividades económicas, y, por tanto, en los factores de emisión correspondientes, siendo aún más específicos para cada actividad. Asimismo, tuvimos en cuenta las recomendaciones PCAF de incluir los factores de corrección por inflación y por tipo de moneda en los cálculos. Según estas novedades, y para mantener la consistencia y la comparabilidad entre las estimaciones realizadas año a año, tomamos la decisión de realizar un recálculo de nuestras emisiones financiadas reportadas al cierre de 2022, logrando un resultado actualizado y de mayor cobertura de datos insumo frente al cálculo original.

Para la estimación correspondiente a 2023, tomamos como insumo los datos disponibles de las obligaciones de la cartera comercial al cierre de 2022 de acuerdo con los parámetros metodológicos. Para esta estimación ampliamos la cobertura de activos medidos según la

clasificación que establece el referente, incluyendo, además, los préstamos comerciales, los activos de *project finance* y los bonos corporativos y acciones (estos dos últimos del portafolio de inversiones), logrando ampliar el inventario de emisiones medido.

De igual forma, con base en el reto de incorporar para el cálculo un alto volumen de datos correspondientes a la información de las carteras de crédito, vimos la oportunidad de optimizar nuestro procedimiento de cálculo mediante el diseño e implementación de una herramienta basada en un código de programación, que consolida la información de nuestros clientes para cada activo medido, las bases de datos de PCAF y demás parámetros, para posteriormente obtener un resultado de la cuantificación de emisiones financiadas de manera automatizada. Este proceso nos permite generar la estimación de forma periódica, realizar monitoreo de riesgo y generar información para priorizar el relacionamiento climático con nuestros clientes.

**Uno de los mayores retos del proceso de cálculo de emisiones financiadas en 2023 consistió en el manejo de la información de estados financieros de nuestros clientes,** dado que son un insumo fundamental para la estimación y especialmente de aquellos clientes que no tienen obligación de divulgación de su información financiera. Continuaremos trabajando este aspecto en 2024 para mejorar la calidad de la información.

Durante 2023 ampliamos nuestro cálculo de emisiones financiadas a las filiales del Banco en Centroamérica. Integramos mesas de trabajo con líderes de cada país para sensibilizarlos sobre la importancia de realizar la estimación y una primera recopilación de información de nuestros clientes para cuantificar. En 2024 continuaremos trabajando en refinar esta estimación, socializar los resultados y preparar la divulgación pública.

Teniendo en cuenta este contexto, nuestros resultados al cierre de 2023 son:

### **Estimación Emisiones de GEI Absolutas Financiadas para los activos de préstamos comerciales, project finance y bonos corporativos y acciones**

	Año 2022 (Información insumo 2021)	Año 2023 (Información insumo 2022)			Total emisiones 2023
	Préstamos comerciales	Préstamos comerciales	<i>Project finance</i>	Bonos corporativos y acciones	
<b>Total SCOP e 1, 2 y 3</b> (Mton CO <sub>2</sub> e)	4,44	4,14	0,31	0,08	4,53
<b>SCOP e 1 y 2</b> (Mton CO <sub>2</sub> e)	2,47	1,98	0,07	0,02	2,07
<b>SCOP e 3</b> (Mton CO <sub>2</sub> e)	1,97	2,16	0,24	0,06	2,46
<b>% Cobertura sobre la cartera comercial (excepto bonos corporativos y acciones)</b>	86%	78%	78%	28%	-
<b>Intensidad de emisiones</b> (Mton CO <sub>2</sub> e/BCOP )	0,16	0,10	0,06	0,03	0,13
<b>Nivel de calidad de los datos</b>	3,7	3,68	4	1,83	3,69

El recálculo de la estimación realizada en 2022 dió como resultado un total nuevo de emisiones absolutas financiadas correspondiente a 4,44 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e para el activo de préstamos comerciales, lo que significa un aumento de 54% respecto al total de emisiones anteriormente divulgado en nuestro informe de 2022. Dicho cambio se atribuye a las actualizaciones metodológicas PCAF que consistieron en la actualización de los factores de emisión por actividad económica, la inclusión de parámetros de ajuste por inflación y tasa de cambio, una mayor capacidad de obtención de información, los insumos de nuestros clientes y la divulgación del Alcance 3 para todos los sectores como criterio metodológico a partir de las divulgaciones en 2023.

La estimación de emisiones absolutas financiadas para 2023 ascendió a 4,53 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e para los activos de préstamos comerciales, *project finance* y bonos corporativos y acciones. Para el activo de préstamos comerciales observamos una reducción del total de emisiones de 7% respecto a medición 2022, dado que, para medir este activo, logramos incluir un mayor número de clientes que realizaron y reportaron su propia estimación de emisiones para su proceso productivo. Esta información nos permitió tener una mayor exactitud en la proporción de emisiones atribuibles a nuestro financiamiento. Observamos también la baja participación sobre la cantidad total de las emisiones de carbono provenientes de los activos *project finance* (6,8%) y bonos corporativos y acciones (1,8%).

Los resultados de estos 2 años de estimación reflejan una mayor cantidad de emisiones de carbono asociadas a nuestros activos prestados o invertidos, indicando que estamos mejorando el alcance de nuestro inventario con una mayor cobertura sobre los datos insumo y en las tipologías de activos medibles. Este aspecto genera ventaja al definir posteriormente los objetivos de reducción de emisiones de carbono siguiendo el referente SBTi al que estamos adheridos.

### **Estimación de Emisiones Absolutas de GEI Financiadas por sectores de la Economía 2023**

**Activos:**

*Préstamos comerciales*

*Project finance*

*Bonos corporativos y acciones*

(Información insumo 2022)

SECTOR	Nivel de calidad de los datos	Alcances		Total	Intensidad de emisiones (Mton CO <sub>2</sub> e/COP Billones)
		Alcance 1 y 2	Alcance 3	(Mton CO <sub>2</sub> e)	
		(Mton CO <sub>2</sub> e)	(Mton CO <sub>2</sub> e)		
Industrial	3,68	0,35	0,9	1,25	0,28
Energía	2,06	0,5	0,12	0,62	0,22
Petróleo, gas y minería	3,79	0,17	0,33	0,5	0,36
Agropecuario	3,91	0,44	0,15	0,58	0,30
Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,17
Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,05

<b>Transporte</b>	4	0,03	0,03	0,06	0,02
<b>Comercio</b>	3,91	0,08	0,34	0,42	0,09
<b>Financieros, seguros e inversiones</b>	3,58	0,04	0,02	0,06	0,01
<b>Oficial</b>	4	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>3,69</b>	<b>2,07</b>	<b>2,46</b>	<b>4,53</b>	<b>0,13</b>

Notas basadas en estándar PCAF:

- Ampliación de las emisiones Alcance 3 para todos los sectores teniendo en cuenta recomendaciones de PCAF.
- Se incluyen clientes financiados de todas las etapas de la cadena de valor de los diferentes sectores.
- Nivel de calidad de datos entre 1 y 5 obtenido a partir del cálculo del puntaje promedio ponderado del peso de saldos de cartera en el sector y clasificación de fuente de datos de emisiones de CO<sub>2</sub>

A nivel sectorial identificamos que el sector de petróleo, gas y minería es el de mayor intensidad de emisiones con un valor de 0,36, seguido por el sector Agropecuario con una intensidad de 0,30 y, en tercer y cuarto lugar, el sector industrial y Energía con una intensidad de 0,28 y 0,22 respectivamente. En este último vimos la oportunidad de refinar la información insumo integrando los datos de la estimación de emisiones de nuestros principales clientes, especialmente para las actividades de generación de energía termoeléctrica, lo que a su vez nos permitió un nivel de calidad de la información de 2,06, mejorando nuestro cálculo con respecto a nuestro ejercicio de 2021.

#### 4.1.2. Financiamiento Verde

##### **Financiamiento sostenible consolidado (Colombia y Centroamérica). Métricas desde el negocio** (en COP miles de millones)

<b>Línea</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Construcción sostenible</b>	1.051,1	1.486,7	1.663,7
<b>Energías renovables</b>	882,0	1.024,2	623,1
<b>Eficiencia energética</b>	292,0	216,6	171,4
<b>Infraestructura sostenible</b>	537,4	557,0	831,9
<b>Producción limpia</b>	278,9	200,8	279,9
<b>Ecovehículo</b>	116,7	213,9	257,7
<b>Hipotecas verdes</b>	119,1	228,6	456,9
<b>Agrosostenibles</b>	0,0	605,2	1.038,0
<b>Financiamiento verde</b>	<b>3.277,3</b>	<b>4.533,1</b>	<b>5.322,6</b>
<b>Var A/A</b>	-	<b>38,3%</b>	<b>17,4%</b>

Con cierre a diciembre de 2023, **el financiamiento verde alcanzó los COP 5,3 billones a nivel consolidado, creciendo un 17,4% con respecto al año anterior.** Durante este año, en Colombia se desembolsaron un total de COP 2,86 billones por nuestras líneas verdes, logrando un saldo en cartera verde de COP 4,33 billones con cierre a diciembre de 2023, lo que significó un aumento de 47% con respecto al cierre de 2022. Por su parte, en

Centroamérica se desembolsaron cerca de USD 59 millones en el año, alcanzando un saldo de cartera de USD 260 millones.

**La línea con mayor participación en el financiamiento verde es construcción sostenible**, con un saldo de COP 1,7 billones a cierre de 2023, creciendo 11,9% con respecto a 2022 y representando 31% de la cartera verde consolidada para Colombia y Centroamérica. **La línea agrosostenible presenta el mayor crecimiento en 2023**, alcanzando un saldo de cartera de COP 1,04 billones y con un aumento de 71% con respecto a 2022, representando el 19,5% de la cartera verde consolidada y aumentando su participación en más de seis puntos porcentuales durante el año. Destacamos también la línea de infraestructura sostenible que presentó un crecimiento significativo de 49,4% con respecto a 2022, alcanzando un saldo de cartera de COP 832 mil millones.

Adicionalmente, al cierre de 2023, en la línea verde ecovehículo teníamos 2.998 créditos vigentes para la financiación de vehículos eléctricos e híbridos para nuestros clientes, con un saldo de cartera de COP 257,7 mil millones en Colombia y Centroamérica. Para Colombia, cerca de 98% de la financiación por esta línea verde es destinada a vehículos para nuestros clientes Banca Personas y 2% a vehículos productivos de nuestra Banca Empresas.

**Este crecimiento sostenido de nuestra cartera verde apalanca y nos acerca cada vez más a nuestro objetivo de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible en 2030.** Con corte a diciembre de 2023, la cartera verde representa 31% de nuestra cartera sostenible, y sumado con la cartera social, que representa el 69% restante, alcanzamos un saldo de financiamiento sostenible de COP 17,2 billones, logrando una participación sobre la cartera total de 12,9%. En 2024 continuaremos trabajando en el fortalecimiento y crecimiento de nuestras líneas verdes y en las proyecciones a 2030 para Colombia y Centroamérica.

Por medio de la información que nos brindan nuestros clientes en el formulario de solicitud de líneas verdes, cuantificamos los diferentes beneficios ambientales de los proyectos sostenibles que financiamos con estas líneas. Los resultados son los siguientes:

Periodo	Emisiones evitadas ton CO <sub>2</sub>	Energía renovable generada MWh/año	Capacidad Instalada MWP
2023	693	3.472	2
Acumulado	887.908	95.960	45

Datos aproximados de acuerdo con la información reportada por los clientes.

#### 4.1.3. Bono Verde

Al cierre de 2023, a través del Bono Verde que emitimos en 2017 por COP 433 mil millones con un plazo de 10 años, **hemos financiado 76 proyectos de construcción sostenible para vivienda, salud, hotelería, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena**, adelantados por nuestros clientes de las bancas Constructor y Corporativa.

Estos proyectos se clasifican de acuerdo con la Certificación de Construcción Sostenible, así:

Certificación Edge: **68 proyectos**  
- 27 proyectos certificados  
- 37 proyectos con certificación preliminar  
- 4 proyectos en proceso de certificación

Certificación Leed: **8 proyectos**  
- 4 proyectos certificados en categoría Gold  
- 4 proyectos con certificación preliminar

La financiación de estos proyectos por el Bono Verde ha generado los siguientes beneficios ambientales según la información de las certificaciones entregadas por los clientes:

**Beneficios ambientales de la financiación de proyectos por medio del Bono Verde\***

Emisiones evitadas anualmente ton CO <sub>2</sub>	Cantidad de unidades	% de ahorro de energía (Prom)	% de ahorro de agua (prom)	% de ahorro energético en materiales
19.040	19.580	29%	37%	50%

\* Información basada en las certificaciones entregadas por los clientes.

Por otra parte, en Centroamérica, específicamente en Costa Rica, contamos con un proyecto de Construcción Sostenible con certificación LEED Silver.

#### **4.2. Indicadores De Gestión Del Cambio Climático A Través De Nuestras Operaciones – Ecoeficiencia**

Evaluamos el progreso y resultados de la gestión directa de las emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestras operaciones, mediante el seguimiento de metas e indicadores asociados a nuestra estrategia Misión Verde 2030, en la cual a través de la ecoeficiencia operacional, la economía circular y el abastecimiento sostenible buscamos contribuir a la reducción, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales, en especial los impactos asociados con nuestras emisiones de carbono directas e indirectas.

##### **4.2.1. Metas de desempeño ambiental**

Como resultado de nuestra gestión en Colombia, en 2023 dimos cumplimiento a las metas propuestas:

Para calcular la variación se tomó en cuenta la siguiente formulación:

$$\frac{\text{Consumo Energía}_{2023} - \text{Consumo Energía}_{\text{Línea Base (2022)}}}{\text{Consumo Energía}_{\text{Línea Base (2022)}}} \times 100$$

$$\frac{\text{Huella Carbono}_{2023} - \text{Huella Carbono}_{\text{Línea Base (2022)}}}{\text{Huella Carbono}_{\text{Línea Base (2022)}}} \times 100$$

Indicador	*Meta 2023	Variación 2023-2022
1. Eficiencia energética de la red	-4%	3%
2. Emisiones de GEI (Alcance 1 y 2)	-3%	-9%

\*Los datos que tienen el signo negativo corresponden a reducción, los que están positivos corresponden a aumento.

Comprometido con la mejora continua seguiremos implementando estrategias que garanticen la reducción y uso eficiente de los recursos naturales a través de la innovación y analítica de datos.

#### 4.2.2. Inventario de emisiones de GEI

Desde el 2022, trabajamos en la ampliación de la cuantificación de nuestras emisiones del Alcance 3 en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios de acuerdo con los lineamientos metodológicos del GHG Protocol.

En Colombia con la implementación de estrategias para la reducción de nuestras emisiones de GEI junto con el uso de energía renovable, hemos reducido 9% de nuestras emisiones en el Alcance 1 y 2 que en comparación con el 2022 equivale a dejar de emitir 451 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Alcance	Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	Variaciones 2023 - 2019	Variaciones 2023 - 2022
Alcance 1	Alcance 1 Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	2.595	2.896	1.951	1.415	-51,27%	-27,49%
*Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	5.843	5.147	3.032	2.549	2.641	-54,79%	3,63%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	0	839	506	422	414	-	-1,79%
Alcance 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	8.747	7.742	5.927	4.500	4.057	-53,62%	-9,86%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	2.904	3.434	3.402	2.373	1.830	-36,99%	-22,92%

**Alcance 3	Otras emisiones indirectas (ton CO <sub>2</sub> e)	1.278	345	195	4.578	1.289	0,83%	-71,85%
Total emisiones de GEI	Total emisiones de GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e)	10.025	8.087	6.122	9.078	5.345	-46,68%	-41,12%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.182	3.779	3.597	6.952	3.118	-25,43%	-55,15%
Total emisiones de GEI FTE	Total emisiones de GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,99	0,79	0,60	0,89	0,52	-46,96%	-41,40%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e/FTE)	0,41	0,37	0,35	0,68	0,31	-25,82%	-55,36%
Total emisiones de GEI m2	Total emisiones de GEI location based (ton CO <sub>2</sub> /m2)	0,04	0,03	0,02	0,03	0,02	-47,74%	-40,11%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO <sub>2</sub> /m2)	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	-26,91%	-54,37%

\*Se ajustan cifras del location based y market based desde el 2019, debido a revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializada de servicios públicos.

\*\*A partir de 2022 se amplía la cuantificación de las emisiones indirectas en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

Alcance	Indicador	2023
<b>Alcance 1</b>	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO <sub>2</sub> e)	1.415
<b>Alcance 2</b>	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO <sub>2</sub> e)	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO <sub>2</sub> e)	414
<b>Alcance 3</b>	Emisiones categoría 1 - bienes o servicios comprados (ton CO <sub>2</sub> e)	239
	Emisiones Categoría 2 - bienes de capital (ton CO <sub>2</sub> e)	360
	Emisiones Categoría 4 - transporte y distribución aguas arriba (ton CO <sub>2</sub> e)	71
	Emisiones Categoría 5 - residuos generados durante la operación (ton CO <sub>2</sub> e)	21
	Emisiones Categoría 6 - viajes de negocio (ton CO <sub>2</sub> e)	597
	Emisiones Categoría 15 - financiadas/inversiones* (ton CO <sub>2</sub> e)	4.525.928
<b>Total emisiones de GEI**</b>	Total emisiones de GEI location based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.531.272
	Total emisiones de GEI market based (ton CO <sub>2</sub> e)	4.529.045

\*Incluye Préstamos comerciales, Project finance y Bonos corporativos y acciones.

\*\*Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a las emisiones de la categoría 15 - inversiones según la clasificación del GHG Protocol.



### 4.2.3. Compensaciones ambientales

Compensamos el 100% de nuestras emisiones directas de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y 2, mediante la adquisición de créditos de carbono y certificados de energía renovable. Para lograrlo, participamos en diversos proyectos que promueven la reforestación, la prevención de la deforestación y la generación de energía eléctrica renovable. Entre estos proyectos se destacan:

- Proyecto Forestal CO2Cero Vichada ubicado en el municipio de Puerto Carreño departamento de Vichada. En este proyecto se utilizan especies arbóreas como Acacia, Eucalipto, Caucho y Pino.
- Proyecto REDD+ PAZcífico, situado al norte del departamento de Nariño y en el occidente del departamento del Cauca, específicamente en los municipios de Magüí y Santa Bárbara. Este proyecto abarca un área total de 288.170 hectáreas, de las cuales 273.718 hectáreas (94,98%) son de bosque estable a lo largo del tiempo.
- Centrales hidroeléctricas a filo de agua Hidrobarrancas y La Rebusca, ubicadas en el departamento de Antioquia. Estas centrales aprovechan el agua necesaria para generar energía, permitiendo que el resto fluya de nuevo al río, lo que contribuye a reducir los impactos ambientales y sociales ocasionados por los grandes embalses.

Así mismo en 2023, con el objetivo de aportar a la conservación de la biodiversidad, realizamos la actividad **Siembra con Sentido** en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda, donde impactamos positivamente cuatro ecosistemas ubicados en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Antioquia y el Eje Cafetero, mediante la siembra de más de **1.200 árboles**, con la participación de **1.916 colaboradores y familiares**, en Colombia y Filiales Internacionales.

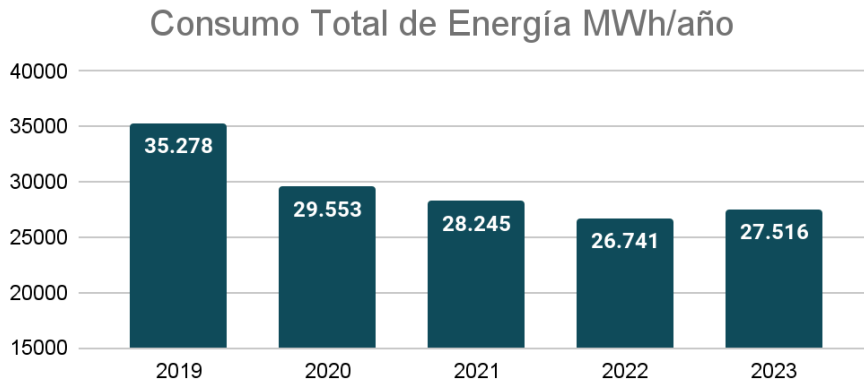
Junto a estos grandes proyectos y la certificación de carbono neutralidad, en Davivienda nos adherimos a la iniciativa SBTi con el propósito de estructurar nuestras metas de reducción para cada uno de los alcances del inventario de emisiones de GEI asociados a la operación del Banco. Es así, como en 2024 trabajaremos bajo esta metodología estableciendo metas con impacto significativo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

### 4.2.4. Eficiencia energética

Desarrollamos acciones en eficiencia energética necesarias para la optimización del consumo de energía y el fomento de buenas prácticas ambientales.

Dando continuidad a nuestros objetivos de eficiencia energética, en 2023 nuestro consumo energético fue de 27.285 MWh evidenciando una reducción del 22% con relación al 2019 y un aumento del 3% con respecto a 2022, las principales razones del aumento se deben a obras de remodelación en las sedes\*, aumento en el número de cajeros y la presencialidad en nuestras instalaciones. Pese a esto, nuestro consumo se mantiene por debajo en un 19.88% respecto al consumo promedio establecido en la guía de construcción sostenible para el ahorro de agua y energía de la Cámara Colombiana de la Construcción (CAMACOL) para oficinas donde, dependiendo del clima, se establece un consumo promedio de energía para el país.

### Consumo energético (en MWh/año)



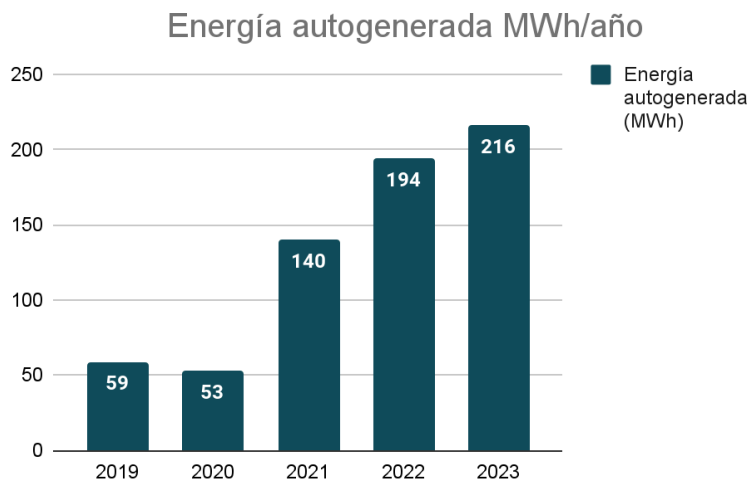
#### 4.2.5. Energías renovables

En 2023 continuamos el empleo de energías renovables en nuestra operación; ya hemos adquirido el 74% de energía renovable para Colombia, equivalente a 20.305 MWh, y estamos en proceso de adquisición del resto de energía renovable no convencional, que nos permitirá reducir las emisiones de Alcance 2.

Actualmente, contamos con 16 sistemas de paneles solares activos instalados en diferentes oficinas y sedes administrativas a nivel nacional. Durante el 2023 generamos un total de 216,3 MWh de energía renovable autogenerada, la cual fue consumida en las operaciones de cada sede.

Por otro lado, para el 2022 toda la energía eléctrica interconectada al sistema nacional fue respaldada por Certificados de Energía Renovable (C-FER), logrando acreditar que el uso de energía en nuestra operación es 99% renovable y así obtener por segunda vez el sello de energía renovable del ICONTEC.

### Energía autogenerada (en MWh/año)



## 5. GLOSARIO

---

**Cambio climático:** cambios a largo plazo de las temperaturas y patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales pero, a partir del siglo XIX, las actividades humanas son el principal motor del cambio climático debido, principalmente, a la quema de combustibles fósiles como el petróleo, el gas y el carbón, que producen gases que atrapan el calor. *(Más información: clic aquí)* [Naciones Unidas](#)

**Carbon Disclosure Project (CDP):** organización sin ánimo de lucro que administra el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones para gestionar sus impactos ambientales. *(Más información: clic aquí)* [CDP](#)

**Descarbonización:** Reducción de la proporción de carbono en el consumo de energía a escala global. *(Más información: clic aquí)* [Robeco](#)

**GAFNZ:** Alianza financiera de Glasgow para Net Zero, es una coalición global de instituciones financieras líderes comprometidas con acelerar la descarbonización de la economía, con el objetivo de lograr el objetivo del Acuerdo de París de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C con respecto a los niveles preindustriales para lo cual se requiere una transición económica completa. *(Más información: clic aquí)* [GFANZ](#)

**Ideam:** Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia. *(Más información: clic aquí)* [IDEAM](#)

**Net Zero Banking Alliance (NZBA):** grupo de bancos globales líderes comprometidos a financiar acciones climáticas ambiciosas para hacer la transición de la economía real a emisiones netas cero de gases de efecto invernadero para 2050. *(Más información: clic aquí)* [NZBA](#)

**PCAF:** La asociación para la contabilización de las emisiones de carbono en las finanzas, es una asociación global de instituciones financieras que trabajan juntas para desarrollar e implementar un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones. *(Más información: clic aquí)* [PCAF](#)

**Principios de Banca Responsable (PRB):** son un marco único para garantizar que la estrategia y la práctica de los bancos signatarios se alineen con la visión que la sociedad ha establecido para su futuro en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París. *(Más información: clic aquí)* [PRB](#)

**Principios de Inversión Responsable (PRI):** proporcionan un marco voluntario mediante el cual todos los inversores pueden incorporar cuestiones ESG en sus prácticas de toma de decisiones y propiedad y así alinear mejor sus objetivos con los de la sociedad en general. *(Más información: clic aquí)* [PRI](#)

**Resiliencia climática:** entendida como la habilidad de sistemas socio-ecológicos de absorber y recuperarse de perturbaciones y estreses climáticos, adaptándose y transformando sus estructuras y medios de vida de cara a los cambios a largo plazo y la

incertidumbre. *(Más información: clic aquí)* [Valoración y seguimiento de la resiliencia climática](#)

**Riesgo físico:** surge de los efectos físicos de los cada vez más severos y frecuentes fenómenos extremos relacionados con el clima y el estado del tiempo, como las sequías, las inundaciones y los huracanes, y de los cambios progresivos a más largo plazo de las pautas climáticas, como el aumento de las temperaturas medias y los cambios en las precipitaciones. Esos fenómenos pueden causar daños directos a los activos e infraestructura, alterar las cadenas de suministro o afectar la producción agrícola, reduciendo así el valor de los activos y la rentabilidad de las empresas. *(Más información: clic aquí)* [Green Finance for Latin America and Caribbean](#)

**Riesgo de transición:** surge del proceso de ajuste hacia una economía carbono-neutral y es impulsado por cambios en las políticas, la regulación, la tecnología, el comportamiento del mercado. Los cambios de política podrían, por ejemplo, adoptar la forma de restricciones a las emisiones de carbono, la aplicación de precios al carbono o normas de eficiencia energética más exigentes. Estos cambios pueden traducirse en una rápida reevaluación de una amplia gama de valores de los activos a través de amortizaciones imprevistas o prematuras de las industrias carbono-intensivas. *(Más información: clic aquí)* [Green Finance for Latin America and Caribbean](#)

**SBTi:** la iniciativa de objetivos basados en ciencia, es una asociación entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), que impulsa una acción climática ambiciosa en el sector privado al permitir a las organizaciones establecer objetivos de reducción de emisiones con base científica. *(Más información: clic aquí)* [SBTi](#)

**Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD):** organización que desarrolla recomendaciones para divulgaciones más efectivas relacionadas con el clima que podrían promover decisiones de suscripción de seguros, crédito e inversión más informadas y, a su vez, permitir que las partes interesadas comprendan mejor las concentraciones de activos relacionados con el carbono en el sector financiero. *(Más información: clic aquí)* [TCFD](#)

**UNEP-FI:** iniciativa de financiamiento del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, reúne una gran red de bancos, aseguradoras e inversores que catalizan colectivamente acciones en todo el sistema financiero para lograr economías globales sostenibles. *(Más información: clic aquí)* [UNEP-FI](#)

## **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE RIESGO**

Álvaro José Cobo Quintero / Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo  
Paula Reyes del Toro / Vicepresidente de Riesgo de Crédito  
David Orlando Pedraza Sanabria / Gerente de Inversionistas y Gestión de Capital  
Sandra Rodríguez Nieto / Jefe de Riesgo Ambiental, Social y Climático  
Sandra Mónica Delgadillo / Especialista de Riesgo Ambiental, Social y Climático  
Claudia L. Barajas / Profesional Riesgo Ambiental, Social y Climático  
Santiago José González / Profesional de Riesgo Ambiental, Social y Climático  
Beatriz E. Ponce Castellanos / Profesional de Riesgo Ambiental, Social y Climático  
Paula Lorena Botía Cella / Asociada de Inversionistas  
Laura Valentina Castro Domínguez / Profesional de Inversionistas  
Pablo Villalobos Lombana / Profesional de Inversionistas  
Carlos Mario Díaz Durante / Profesional de Inversionistas  
Andrés Camilo Chacón Briceño / Profesional de Inversionistas

### **DIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

Alejandra Díaz / Directora de Sostenibilidad  
Maria Camila Vasquez Noriega / Jefe Ciencia, Desempeño y Cultura ASG - Centro de Conocimiento  
Ingrid Natalia Lozano Muñoz/ Experta Ambiental - Centro de Conocimiento  
Sara Daniela Ramírez Serrano / Especialista Desempeño ASG  
Andrés Sebastián Burgos Arévalo / Especialista Análisis Estratégico y Datos ASG

### **VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE BANCA PERSONAL Y MERCADEO**

Maritza Pérez Bermúdez / Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo  
Carlos Eduardo Torres Prieto / Director de Mercadeo y Publicidad  
Claudia Maria Granada / Director de Relaciones Públicas  
Carlos Javier Larrota Rangel / Jefe de Marca y Publicidad  
Carolina Ocampo Carrillo / Coordinador de Marca y Publicidad  
Angelica Sanchez Bohórquez / Especialista Reputación Sostenibilidad Mercadeo y Sostenibilidad

### **VICEPRESIDENCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA**

Juan Carlos Hernández Núñez / Vicepresidente Contable y Tributario  
Tatiana Saldarriaga Jiménez / Directora Contable  
Sandra Liliana Bejarano / Jefe Departamento Generación y Análisis Estados Financieros  
Mirian Leiva / Coordinadora Departamento Generación y Análisis Estados Financieros  
Andrés Giovanni Moreno / Profesional III Departamento Generación y Análisis Estados Financieros  
Faiver Castro / Profesional II Departamento Generación y Análisis Estados Financieros

### **DISEÑO Y PRODUCCIÓN**

Concepto / Babel Group

Diseño editorial, retoque fotográfico y portada / Todo Comunica  
Dirección de producción y edición de contenido/ José F. Machado y Sofía Machado  
Fotografía / Archivo Davivienda, archivo Todo Comunica, iStock

PARA MÁS INFORMACIÓN

Gerencia de Inversionistas / [ir@davivienda.com](mailto:ir@davivienda.com)

Dirección de Sostenibilidad / [sostenibilidad@davivienda.com](mailto:sostenibilidad@davivienda.com)

[www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

---

**Anexo 2. TABLA GRI y ODS** *(Pendiente. Debe ser verificada por un tercero independiente; una vez contemos con la revisión de Deloitte será incluida.)*

---

**Anexo 3. MEMORANDO DE REVISIÓN INDEPENDIENTE** *(Pendiente. Será incluido una vez Deloitte culmine el proceso de verificación y aseguramiento de los indicadores.)*

---

## **Anexo 4. OTROS ASPECTOS**

---

### **A4.1. Situación jurídica / Litigios, procesos judiciales y administrativos / Sanciones por poner en riesgo al cliente**

El Banco no tiene actualmente procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en la Nota 12.24 de los Estados Financieros Consolidados.

### **A4.2. Libre circulación de facturas**

El Banco certifica que cumple con lo señalado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, toda vez que no impide la libre circulación de las facturas mediante retención de las mismas o actos similares. El Banco Davivienda sí da cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

### **A4.3. Situación administrativa**

A diciembre de 2023, el Banco Davivienda tenía 10.246 cargos a término indefinido y 1.580 a término fijo, para un total de 11.826.

### **A4.5. Propiedad Intelectual / Relación de las patentes, marcas comerciales, licencias, franquicias y otros derechos de autor**

El Banco Davivienda cumple con la normatividad vigente relacionada con la propiedad intelectual y cuenta con un sistema estructural en esta materia, que incluye la implementación de políticas especiales para gestionar dichos activos, responsables asignados que dirigen los procesos y aseguran la ejecución de las políticas, controles permanentes y procesos de acompañamiento en el lanzamiento de nuevos productos y servicios para protegerlos jurídicamente, y sistemas de vigilancia y monitoreo permanente con cobertura en 15 países.

Actualmente, el Banco Davivienda, incluyendo sus filiales en Colombia, cuenta con un portafolio de propiedad intelectual compuesto por 417 marcas (signos distintivos) registradas o en trámite, ante la Superintendencia de Industria y Comercio como Oficina Nacional competente en materia de propiedad industrial, de las cuales gozan de reconocimiento como marcas “notorias” las marcas Davivienda, DaviPlata y la figura de la Casita Roja de Davivienda, marcas que resultan materiales para el desarrollo del objeto social, permitiéndoles acceder a mecanismos especiales de protección a nivel global, incluso en países donde no tenga presencia directa.

En materia de patentes, Davivienda cuenta a la fecha con un histórico de 7 solicitudes de patente en Colombia.

En materia de derechos de autor, Davivienda cuenta con 7 registros (depósitos) relacionados con sus activos materiales ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA) de Colombia.

Davivienda es titular de 1.086 registros o solicitudes en trámite: 417 en Colombia y 669 en otros países.



Las marcas principales de Davivienda han sido protegidas también en cada uno de los países en los que tiene presencia directa; adicionalmente, Davivienda cuenta con registros preventivos en países donde no tiene presencia directa, pero que son de relevancia estratégica a nivel internacional, con el fin de tener posibilidad de expansión en cualquier momento.

Davivienda cuenta con un robusto sistema de vigilancia marcaria que le permite detectar marcas potencialmente infractoras e interponer oposiciones o acciones administrativas de defensa, cubriendo en total 15 países de América.

Es también importante indicar que en el 2023 se creó una política de propiedad intelectual integral y unificada para todas las filiales de los países de Centroamérica, lo cual permite que de manera conjunta se adelanten estrategias de protección y gestión de los activos intangibles de Davivienda en los países de esta región.

Se destaca que los signos distintivos registrados por la casa matriz en los países donde cuenta con presencia directa han sido debidamente licenciados a cada una de las filiales, para garantizar el uso y ejercicio de los derechos que se derivan de este tipo de activos inmateriales.

Por último, el Banco Davivienda y sus filiales nacionales y de Centroamérica cumplen con las normas vigentes sobre la propiedad intelectual.

#### **A4.4. Egresos a directivos de la sociedad**

En 2023, los pagos al personal clave que tenía autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, ascendieron a COP 13,6 mil millones.

#### **A4.5. Egresos de asesores o gestores vinculados**

Las erogaciones a asesores y gestores en 2023 corresponden a honorarios de Junta Directiva por COP 1.298 millones.

#### **A4.6. Donaciones y contribuciones**

Durante el año 2023 se realizaron donaciones por COP 29.682 millones y contribuciones por COP 32.830 millones.

#### **A5.7. Gastos de propaganda y relaciones públicas**

Los gastos de propaganda ascendieron a COP 104,8 mil millones y los de relaciones públicas a COP 2,8 mil millones.

#### **A4.8. Bienes en el exterior**

Los dineros y otros bienes de la sociedad en el exterior ascendieron a COP 18.5 billones y las obligaciones en moneda extranjera a COP 16.4 billones.

#### **A4.9. Inversiones nacionales y/o extranjeras**

El detalle de las inversiones de títulos participativos se revela en la Nota 12.3. de los estados financieros. Estas ascendieron a COP 7,3 billones.

#### **A4.10. Operaciones efectuadas por fuera de balance que puedan impactar materialmente las operaciones, la situación financiera o los cambios sobre la situación financiera del Banco**

Al 31 de diciembre de 2023 no se identificaron operaciones que cumplan con la condición de este enunciado

#### **A4.11. Evolución previsible del Banco Davivienda**

Nuestros esfuerzos seguirán enfocados en cumplir nuestro Propósito Superior como Grupo, ofreciendo soluciones confiables, amigables y sencillas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de nuestros clientes, teniendo como eje principal el cuidado de su patrimonio, mediante la mitigación efectiva de riesgos y la eficiencia en la gestión.

Conscientes de la perspectiva retadora de la economía local e internacional para 2024, seguiremos emprendiendo acciones tendientes a la consolidación de nuestro rol protagónico, especialmente en los negocios de Vivienda y Pyme. De otro lado, esperamos un crecimiento conservador en nuestra cartera de Consumo, por cuanto nuestro objetivo fundamental será el cuidado de nuestro portafolio a través de la profundización de clientes.

Finalmente y en consecuencia con la velocidad a la que ocurren los cambios en esta nueva era, la transformación digital seguirá siendo uno de los principales impulsores de nuestro modelo de negocio, soportados en las capacidades de innovación, destreza analítica y relacionamiento estratégico que hemos construido durante nuestra trayectoria en el mercado, para seguir ofreciendo productos y servicios de alto valor agregado.

## **Anexo 5. ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS Y SEPARADOS**

---

A5.1. Cambios materiales en los EEFF entre el periodo cubierto por el informe y la fecha en que se autoriza su divulgación al público (*Pendiente, se incluirá en el momento de transmitir ante el RNVE*)

## **Anexo 6. CERTIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS Y CONSOLIDADOS *(pendiente firma)***

---



### **CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**

#### **RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros separados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A., de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las normas de Contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros separados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A. cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Contable.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectan la calidad de la información financiera y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros separados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el período y que corresponden a la entidad fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos



referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco cuenta con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 23 de 2024

---

**Juan Carlos Hernández Núñez**  
Representante Legal

---

**Tatiana Saldarriaga Jiménez**  
Contador TP 138928 -T



## **CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS**

### **RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros Consolidados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros Consolidados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas cuentan con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Contable.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco y sus Subordinadas registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera consolidada. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectaran la calidad de la información financiera consolidada, y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros Consolidados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el período y que corresponden a la entidad y sus subordinadas fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes



apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco y sus Subordinadas cuentan con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 23 de 2024

---

**Juan Carlos Hernández Núñez**  
Representante Legal

---

**Tatiana Saldarriaga Jiménez**  
Contador T.P 136928 -T

## Anexo 7. CERTIFICACIONES SOBRE LOS CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA EL REPORTE AL RNVE

A7.1 Certificación expedida por el representante legal del emisor en la cual certifique que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio.



Bogotá D.C. 23 de febrero de 2024

Banco Davivienda S.A.

### CERTIFICACIÓN ACERCA DE ASPECTOS MATERIALES DEL NEGOCIO

En cumplimiento del punto (i) del artículo 7.4.1.2.7. del Anexo 1 del Capítulo I, Título V, Parte III de la Circular Básica Jurídica, me permito certificar que la información contenida en el Informe de Fin de Ejercicio contiene todos los aspectos materiales del negocio ocurridos durante el año 2023.

**RICARDO LEÓN OTERO**  
Representante Legal



A.7.2 Informe suscrito por el representante legal del emisor sobre los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera.



## **INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

**Diciembre 2023**

Banco Davivienda S.A. presenta las políticas y procedimientos necesarios para la ejecución del SCI de acuerdo a lo dispuesto por la normatividad vigente.

Actualmente, se aplican normas de control a sus operaciones, las cuales son ejecutadas y monitoreadas en cada uno de los procesos organizacionales. Dichas normas son evaluadas periódicamente por la Vicepresidencia de Auditoría Interna y los demás órganos de control.

El SCI de Banco Davivienda S.A. se caracteriza por:

- Promover y preservar un adecuado ambiente de control apoyado en la cultura organizacional, lo cual genera un sentido de concientización en todos los funcionarios.
- Fortalecer continuamente los sistemas de administración de riesgos establecidos, base de su funcionamiento a través del establecimiento de objetivos, identificación de eventos, su evaluación y respuesta al riesgo.
- Establecer y ejecutar actividades y procedimientos de control necesarios para la administración y gestión de los riesgos, realizar evaluaciones periódicas de su desempeño y generar planes de mitigación frente a los resultados de los riesgos evaluados.
- Adoptar las medidas necesarias para proteger, almacenar, acceder, conservar, custodiar y divulgar la información, para mantenerla confiable, íntegra y disponible; garantizando una comunicación efectiva de la información clave a los niveles requeridos y partes interesadas.
- Establecer y promulgar políticas y procedimientos que garantizan el monitoreo y supervisión continua, por parte de los administradores y de la alta dirección.

Para la verificación de la efectividad del SCI, el Banco cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y las áreas de Gestión de Riesgo quienes, de acuerdo al modelo de las tres líneas de defensa, realizan evaluación y monitoreo; así mismo, identifica las áreas que ejecutan el control interno desde la primera línea. Lo anterior, de la siguiente manera:

Primera Línea: Conformada por los dueños de los procesos responsables de: La identificación de riesgos asociados con los procesos a su cargo, incluido los de reporte financiero desde el origen de las transacciones hasta la preparación, consolidación y revelación correspondiente, el diseño, ejecución, supervisión de los controles que mitigan sus riesgos, reporte de eventos de riesgo y la formulación e implementación de planes de acción cuando sea requerido.

Los procesos se encuentran documentados formalmente y se tienen definidos e implementados controles de ejecución y supervisión que permiten dar un aseguramiento razonable frente a la mitigación de los riesgos asociados al reporte financiero.

Segunda Línea: Las áreas de riesgo realizan monitoreos sobre los controles de Banco, cuestionan o asesoran en la formulación de los controles para la mitigación, entre los que se encuentran los controles clave de reporte financiero, entendidos como aquellos que cuidan la manera como se registra, procesa y revela la información financiera.

Se cuenta con diferentes metodologías para efectuar el monitoreo, tales como:

- Evaluación de los controles con la participación de los dueños de los procesos (primera línea).
- Monitoreos y evaluaciones independientes focalizadas y priorizadas para medir la razonabilidad y efectividad de los controles.

Con base en los resultados, se comunican las oportunidades de mejora identificadas a los dueños de proceso, se definen acciones de mejora y se actualiza la calificación de los controles, en caso de ser requerido.

Tercera Línea: El Banco cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna que realiza evaluaciones al Sistema de Control Interno para determinar la seguridad razonable de su efectividad, en la cual incorpora aspectos relacionados con el reporte financiero (Gestión Contable).

La Vicepresidencia de Auditoría Interna evalúa de forma independiente y objetiva la gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, generando hallazgos y recomendaciones para la mejora de los procesos y las operaciones. En dichas evaluaciones se incorporan controles clave de reporte financiero. Para el año 2023 desarrollaron las evaluaciones de acuerdo con la planeación aprobada, la cual fue el resultado de la priorización por nivel de riesgo de los diferentes procesos del Banco, basada en el mapa de procesos, objetivos estratégicos, obligaciones normativas y legales. Al respecto, no se observaron deficiencias materiales en la revisión planeada relacionada con el reporte financiero.

La Auditoría Interna efectuó seguimiento a los planes de acción definidos por los dueños de los procesos, quienes gestionaron y continúan atendiendo las recomendaciones efectuadas; así mismo, el Comité de Auditoría realizó seguimiento al estado de implementación y efectividad de dichos planes, lo que contribuye al logro de los objetivos para la adecuada

presentación y revelación de la información financiera.

Como resultado de las actividades realizadas por las tres líneas anteriormente descritas, no se detectaron deficiencias significativas que hayan impedido el reconocimiento, medición y revelación de la información financiera.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'RLO', enclosed within a simple, hand-drawn rectangular border.

**RICARDO LEÓN OTERO**  
Representante Legal

A.7.3 Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera *(Pendiente, la remite revisor fiscal junto con el dictamen)*