



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



# Asamblea General de Accionistas

Banco Davivienda

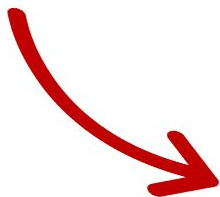
Resultados 2023

Bogotá D.C., 19 de marzo de 2024

## > Acerca de esta presentación

El Informe Anual 2023,  
los Estados Financieros Consolidados  
y Separados y sus Notas están  
disponibles en [ir.davivienda.com](http://ir.davivienda.com)

Puede escanear con su celular los códigos QR  
de este documento para acceder directamente a los  
contenidos publicados en la web.



Más información  
escaneando este código con  
su celular.



# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.

# > Orden del día



- 1. Verificación del quórum.**
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## 1. Verificación del quórum

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. **Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.**
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## 2. Nombramiento del Presidente y Secretario de la reunión

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. **Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.**
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



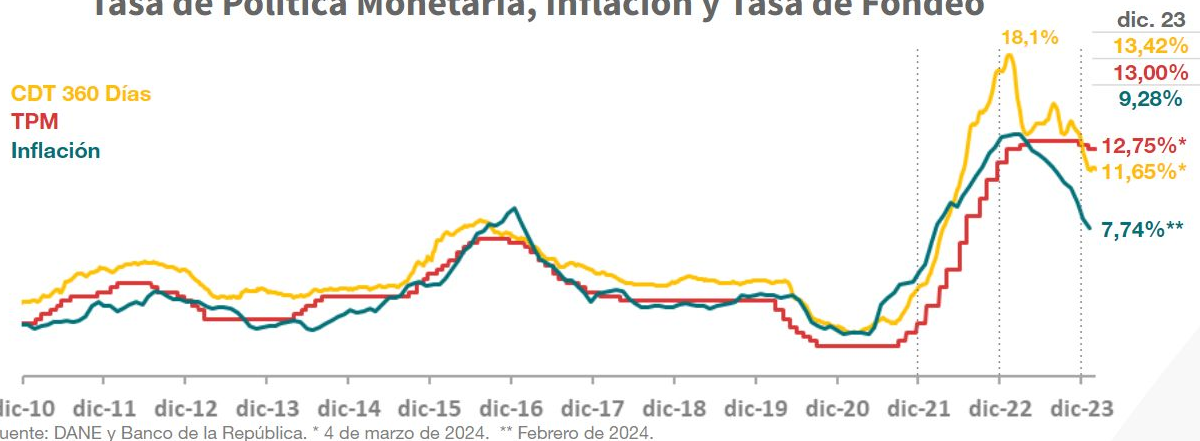


### 3. Informe Anual 2023

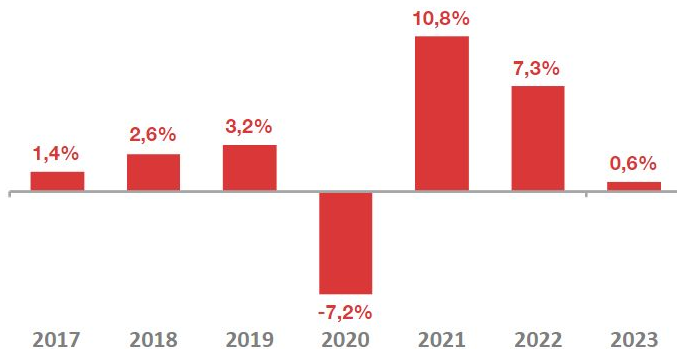




## Tasa de Política Monetaria, Inflación y Tasa de Fondeo

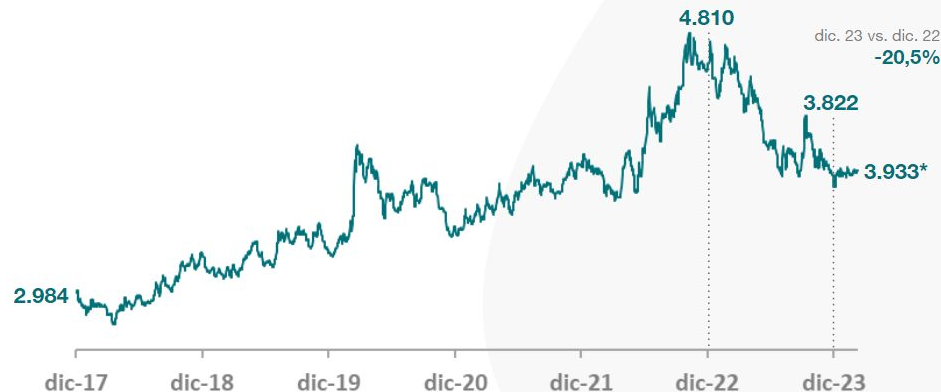


## Producto Interno Bruto (A/A)



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

## Tasa de Cambio (COP/USD)

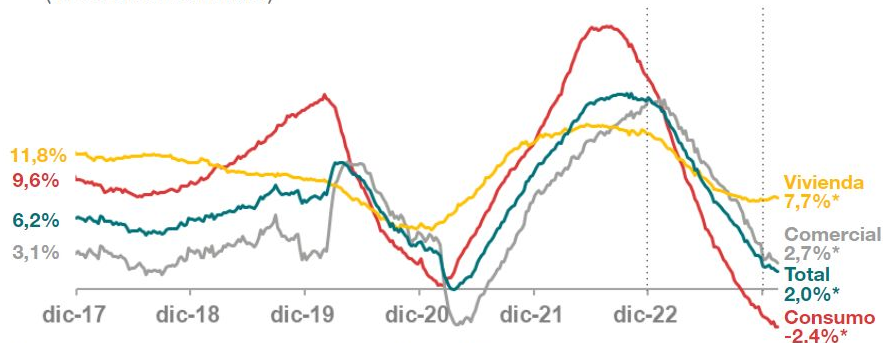


# Sistema Financiero Colombia



## Cartera

(Crecimiento Anual)

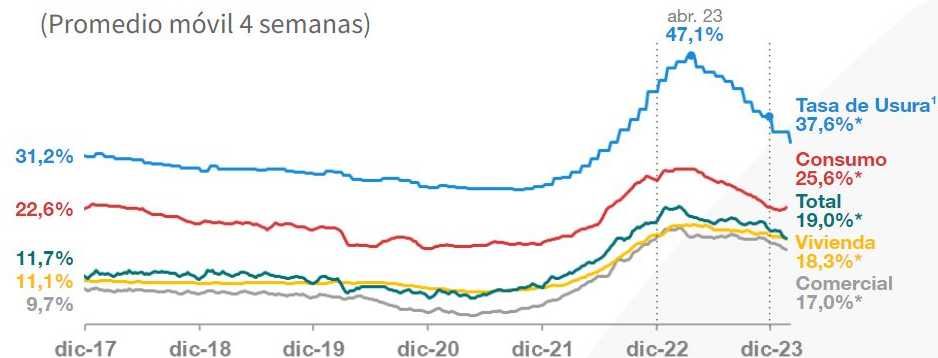


Datos semanales. Fuente: Banco de la República. \* 29 de diciembre de 2023.

Datos con corte al 16 de febrero de 2024: Vivienda: 8,0%; Comercial: 2,2%; Consumo: -3,4%; Total: 1,5%

## Tasas de Colocación

(Promedio móvil 4 semanas)



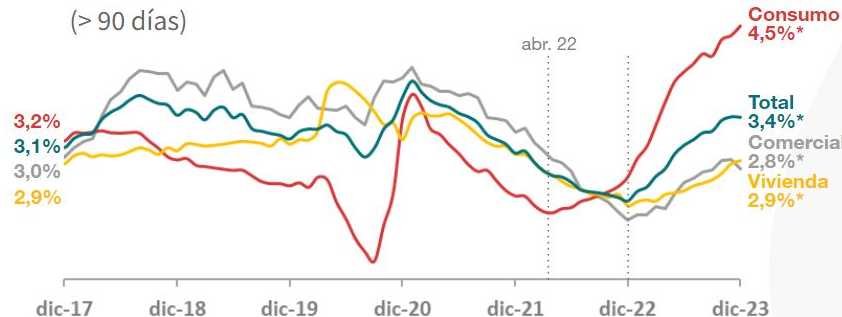
Datos semanales. Fuente: Banco de la República. \* 29 de diciembre de 2023.

Datos con corte al 16 de febrero de 2024: Consumo: 22,8%; Vivienda: 17,7%; Comercial: 16,0%; Total: 17,9%.

Datos con corte al 1 de marzo de 2024: Tasa de Usura: 33,3%.

## Calidad de Cartera

(> 90 días)

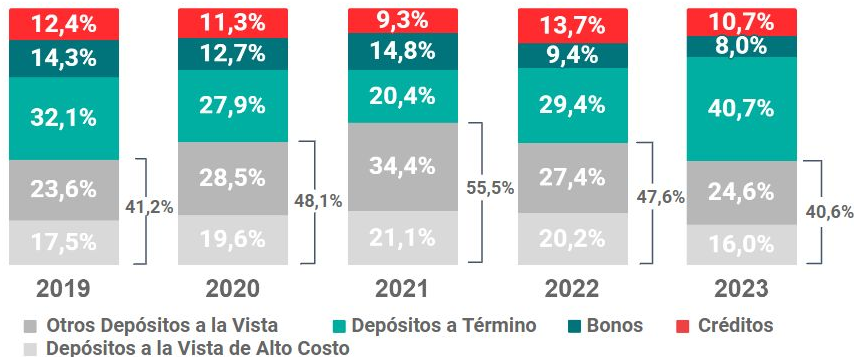


Datos mensuales. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. \* Diciembre de 2023.

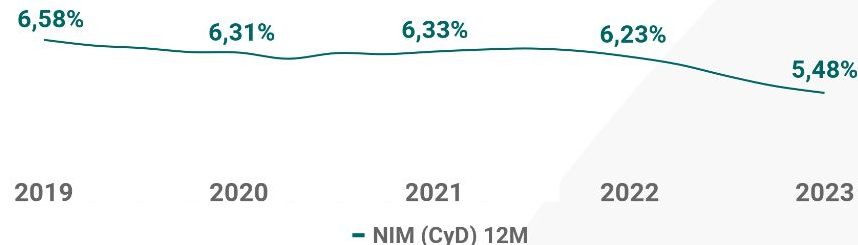
# Principales Resultados Consolidados (Márgenes)



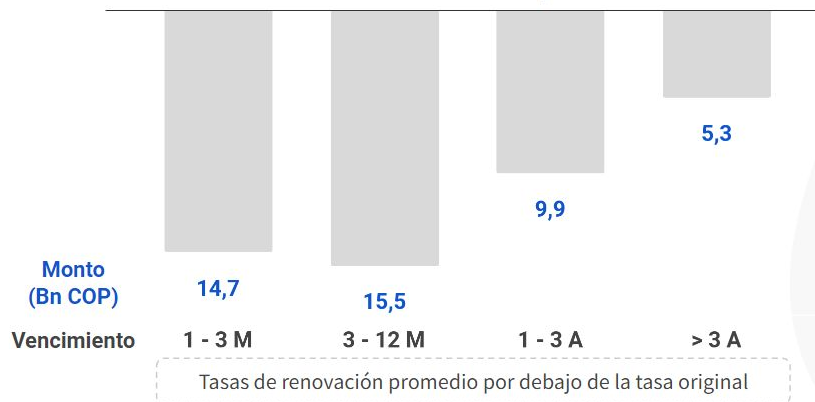
## Fuentes de Fondo (%) 🇨🇴



## Margen Financiero Neto (con Cambios y Derivados)



## Perfil de Vencimiento de Depósitos a Término 🇨🇴

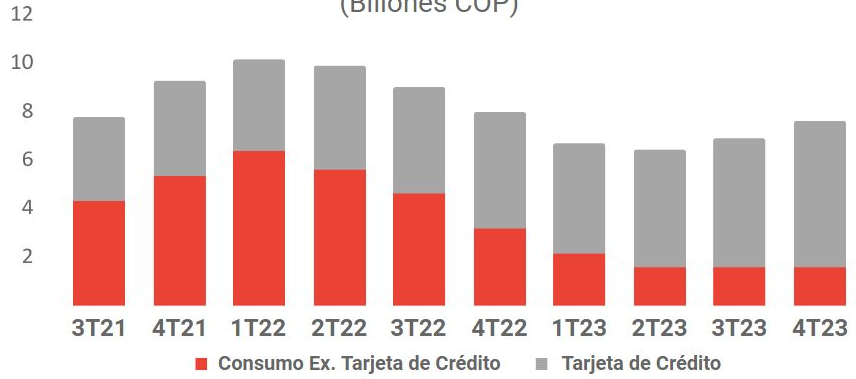




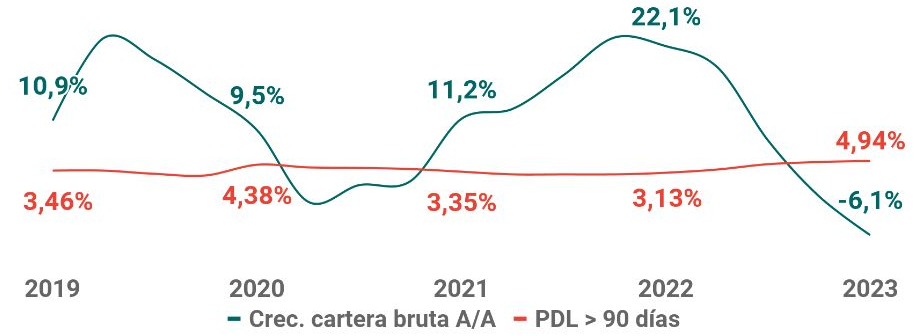
# Principales Resultados Consolidados (Riesgo de Crédito)



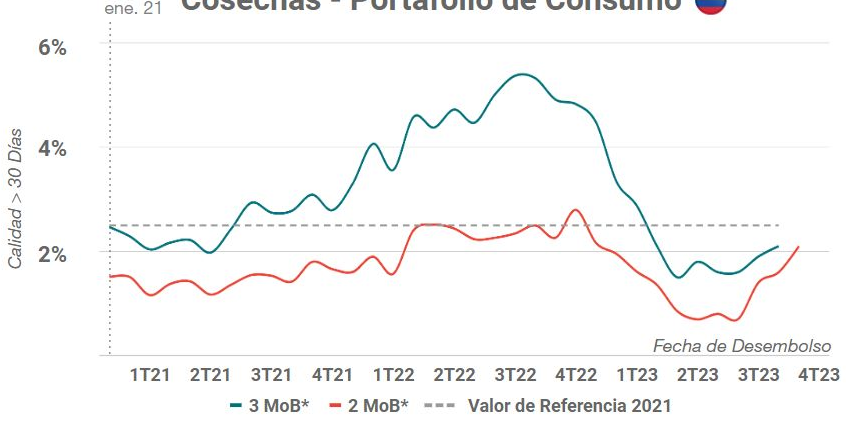
## Desembolsos Cartera de Consumo (Billones COP)



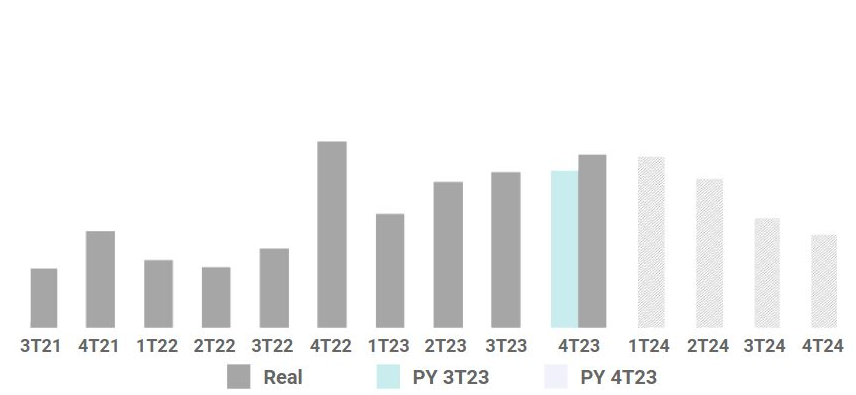
## Comportamiento Cartera Bruta



## Cosechas - Portafolio de Consumo



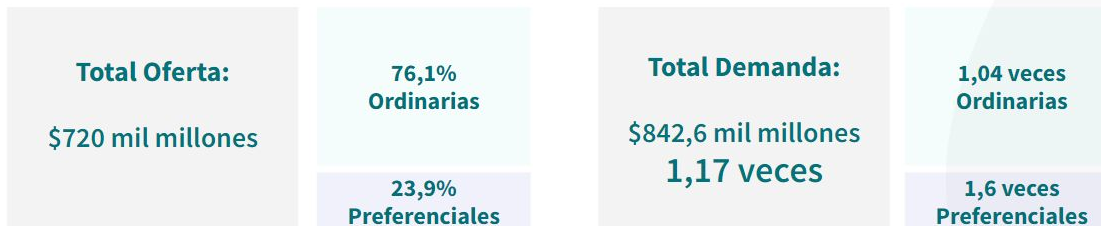
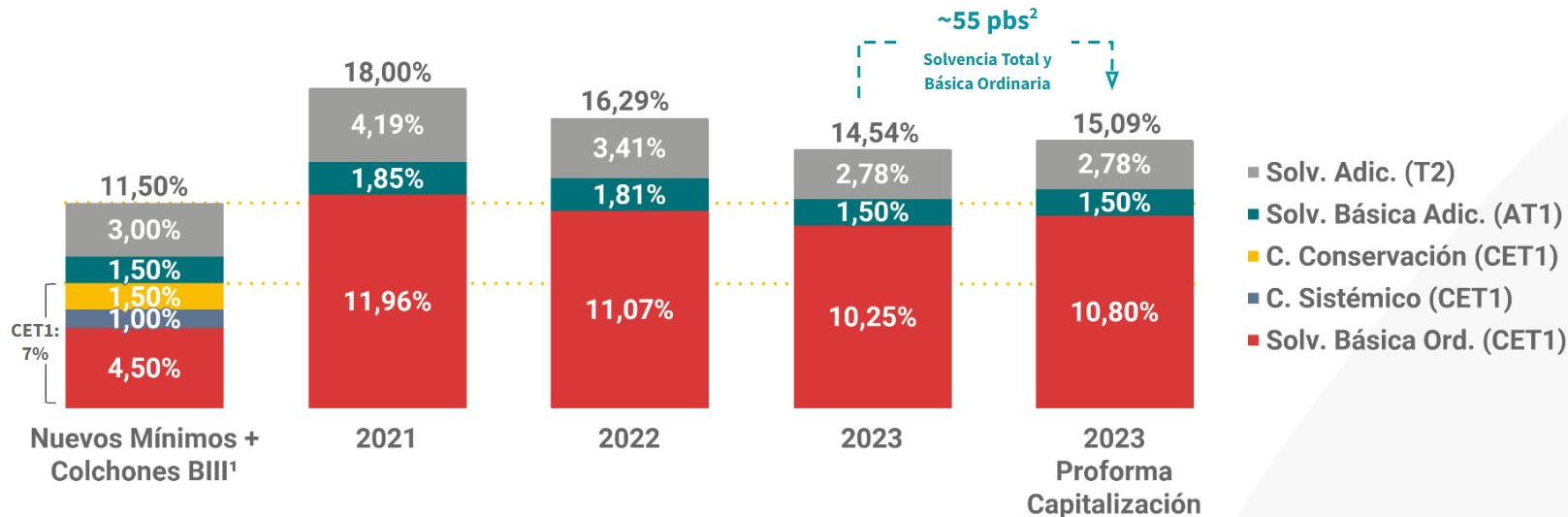
## Gasto Neto de Provisiones - Portafolio de Consumo



\*MoB: Months on Books (Meses en Libros). 2 MoB Actualización: Noviembre 2023. 3 MoB Actualización: Octubre 2023.



# Solvencia y Resultados de la Emisión de Acciones



# > Principales Resultados Financieros



## Consolidado

**\$136**  
Bn **Cartera Bruta**  
A/A: -6,1%

**5,48%** **NIM FX+D<sup>1</sup>**  
A/A: -74 pbs

**4,35%** **Costo de Riesgo<sup>2</sup>**  
A/A: +197 pbs

**-\$372,3**  
MM **Utilidad Acumulada**  
Acum. A/A: -123,0%

**-2,38%** **ROAE**  
A/A: -1.312 pbs

## Separado

**\$103,1**  
Bn **Cartera Bruta**  
A/A: -4,0%

**5,52%** **NIM FX+D<sup>1</sup>**  
A/A: -124 pbs

**5,29%** **Costo de Riesgo<sup>2</sup>**  
A/A: +198 pbs

**\$105,9**  
MM **Utilidad Acumulada**  
Acum. A/A: -90,7%

**0,77%** **ROAE**  
A/A: -774 pbs



# Nuestras Unidades de Negocio



**23,6 M**  
Clientes<sup>1</sup> ▲ 8,2% A/A

## Cifras Clave

## Iniciativas de Creación de Valor y Capacidades Digitales



### Personas

▲ 10,9% A/A  
Cartera de  
Vivienda

Billetera **Google Pay**  
+27 mil clientes inscritos  
+\$15 MM en transacciones

El **52%** de los clientes  
nuevos se sumaron a través  
de canales digitales



### Empresas

11,9%  
Participación de  
Mercado<sup>2</sup>

+14 mil productores agrícolas  
asegurados con el seguro  
paramétrico

**Nuevas API de Pago** para  
clientes corporativos



### Centroamérica

▲ 8,0% A/A  
Cartera Bruta<sup>3</sup>

Nuevos **Créditos de Libranza** y  
**Compra de Cartera Móvil**

+110 mil Nuevas Cuentas  
Móviles  
▲ 24% A/A Desembolsos  
Digitales



### Banca Patrimonial

▲ 20% A/A  
\$298 MM en  
Ingresos<sup>4</sup>

▲ Saldo en **Dafuturo** 23,7% A/A  
**Nuevos Portafolios**  
(IA y otros)

**Miami**  
‘Davivienda Advisors’  
complementando oferta de  
inversión en el extranjero

1. Operación Consolidada. 2. Participación de mercado por cartera bruta en Colombia a diciembre de 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. 3. Operación en USD.

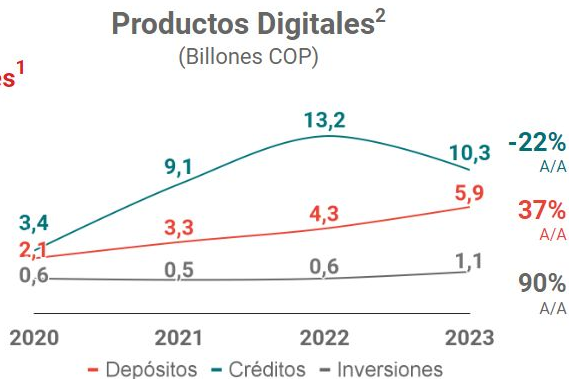
4. Ingresos de Davivienda Corredores + Ingresos de Fiduciaria Davivienda relacionados con la administración de fondos de pensiones voluntarios y FIC.

# Transformación Digital



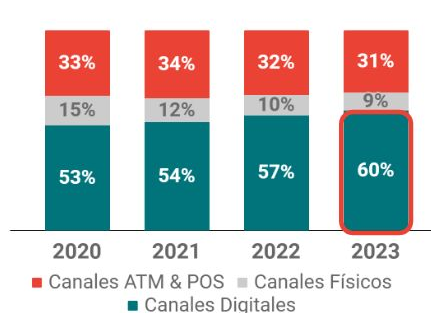
## Clientes Digitales<sup>1</sup>

92,7%



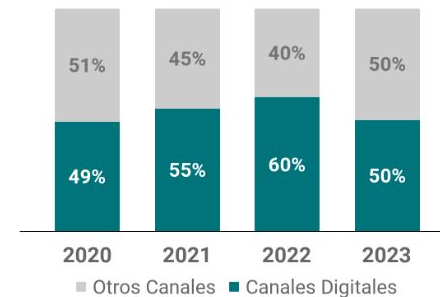
## Transacciones por Canal

(% de las Transacciones Monetarias)



## Ventas Digitales

(% de Productos)



## Clientes Digitales<sup>1</sup>

69,4%

Fortalecimos nuestra **propuesta de valor** con nuevos **Productos Digitales**

### Banca Personas

- ▶ Préstamo de Nómina Móvil
- ▶ Compra de Cartera Digital
- ▶ Cuenta Digital Remesas
- ▶ Consolidación de Deudas Digital
- ▶ Cuenta de Ahorros Internacional

### Banca Empresas

#### Nuevos Desembolsos Digitales

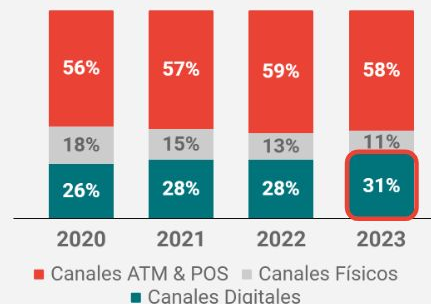


**+USD 85M**

En uso de recursos de capital de trabajo para grandes empresas y Pymes

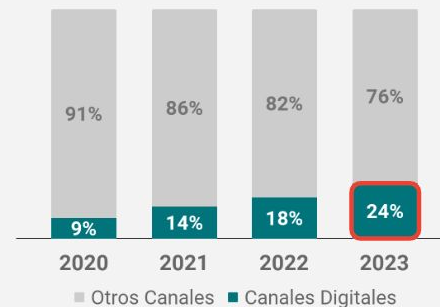
## Transacciones por Canal

(% de las Transacciones Monetarias)



## Ventas Digitales

(% de Productos)



1. Clientes Digitales: aquellos que han abierto productos digitales, han realizado transacciones monetarias en canales digitales o forman parte de la base de la comunidad digital. y Nanocréditos de Daviplata. Captación Digital incluye: Cuenta Móvil, CDAT y DaviPlata. Inversión Digital incluye: Fondo de pensiones voluntarias y Fondos de Inversión Colectiva.

2. Crédito Digital Incluye: Créditos Digitales de Consumo, Vivienda



## Super App para Personas

Integra servicios financieros y no financieros.

### +130 Funcionalidades

Ventas, transacciones, servicios, ecosistemas, asistencia basada en IA y mucho más

#### Ecosistema Mi Casa<sup>1</sup>

- ▶ **Aprobación 100% digital** para crédito hipotecario
- ▶ Servicios y asistencia para **la vida diaria en el hogar**
- ▶ **Encuentre** opciones de vivienda basadas en su perfil
- ▶ **Publique** su casa para **venta y alquiler**

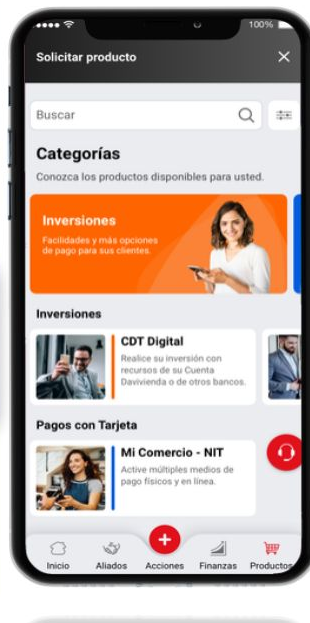


## App para Empresas

Altos estándares de seguridad y accesibilidad en cualquier momento y lugar.

### Una experiencia de vanguardia

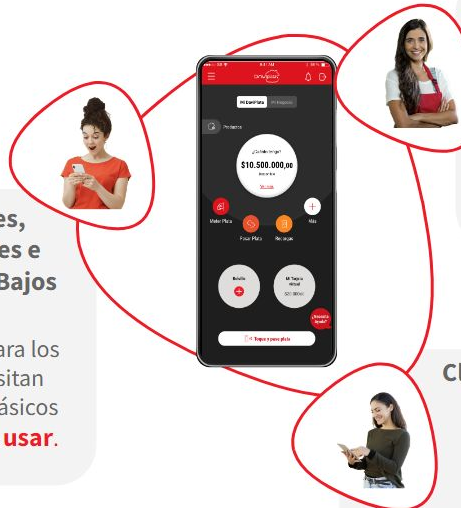
- ▶ Adquiera **nuevos productos** y administre su **negocio**
- ▶ **Aprobación ágil** de solicitudes
- ▶ Descargue documentos y **realice consultas**
- ▶ Realice diferentes **transacciones y pagos**
- ▶ Acceda a múltiples **servicios no financieros**





## Jóvenes, Migrantes e Ingresos Bajos

El Banco para los que necesitan servicios básicos **fáciles de usar.**



## Emprendimientos, Negocios Informales y Micronegocios

Su **opción** para resolver sus necesidades financieras.

## Clientes Davivienda y de otros bancos

Resolver las **necesidades financieras cotidianas** con un diseño fácil.

### Billetera

P2P  
Pago de Servicios  
Recargas  
Remesas

### Medio de Pago Oferta Financiera

Ecard  
PSE  
QR  
Crédito - Economía Popular  
Ahorro  
Seguros

### Empresas y Gobierno

Nóminas  
Subsidios  
Api de Pagos

### Mi Negocio

QR Interoperable

### Ciudades Inteligentes

Movilidad  
Educación  
Turismo  
Servicios de Ciudad



**Ecosistemas con Impacto Social**



Plazas de Mercado



Artesanos



Vendedores Informales



Productores

**+1M QRs Interoperables** fueron desplegados durante 2023 (76% participación de mercado).

Desplegamos un nuevo **QR de verificación de ventas**, el único de su tipo en el país.



Hemos alcanzado al **15% de la población rural de Colombia.**

**7%** de nuestros clientes se encuentran en **áreas rurales.**

Abarcamos el **99%** del territorio de Colombia.



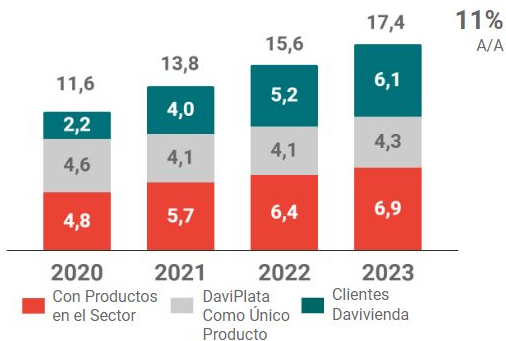
**+200mil** clientes nuevos están usando **CivicaPay** en la red del **Metro de Medellín.**

Se han completado más de **2,6M de viajes.**



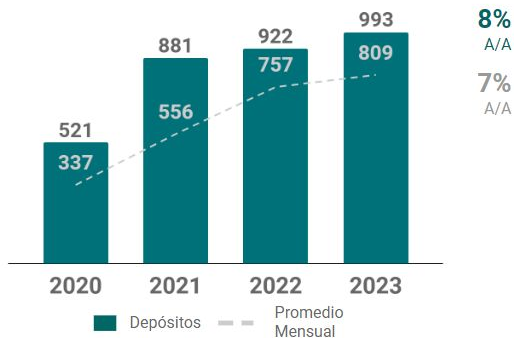
## Cientes DaviPlata

(Millones)



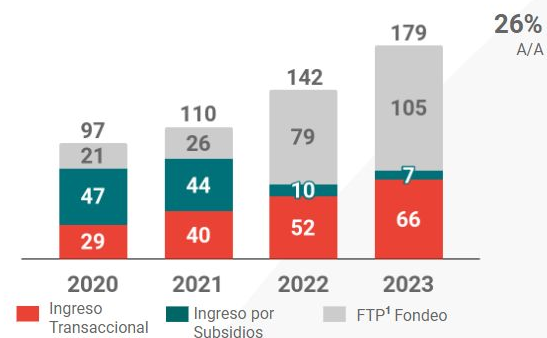
## Depósitos de Bajo Monto

(Miles de Millones COP)



## Ingresos

(Miles de Millones COP)

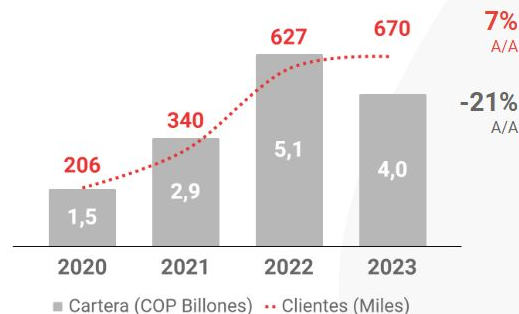


## Transacciones<sup>2</sup> y Compras<sup>3</sup>



## Resultados Venta Cruzada

DaviPlata / Davivienda



1. Precio de transferencia de fondos (FTP) se refiere a los ingresos generados por DaviPlata como resultado de entregar sus depósitos a Davivienda para propósitos de fondeo. 2. Transacciones Monetarias + No Monetarias.

3. PSE + Pagos QR + QR POS + API + eCards + Servicios Públicos + Recargas Celular + Tienda Virtual + Seguro de Vehículo Obligatorio + Microseguros.

4. Al escanear el QR de verificación de ventas que se genera después de cada transacción, los comercios pueden verificar que la venta se realizó exitosamente.

# Sostenibilidad

Impulsamos el desarrollo sostenible a través de nuestro portafolio sostenible

**META 2030**  
**30%**  
 Cartera Sostenible

7° año

**Sustainability Yearbook Member**

S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score 2023

S&P Global

Sustainable1

10° año

Member of

**Dow Jones Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA

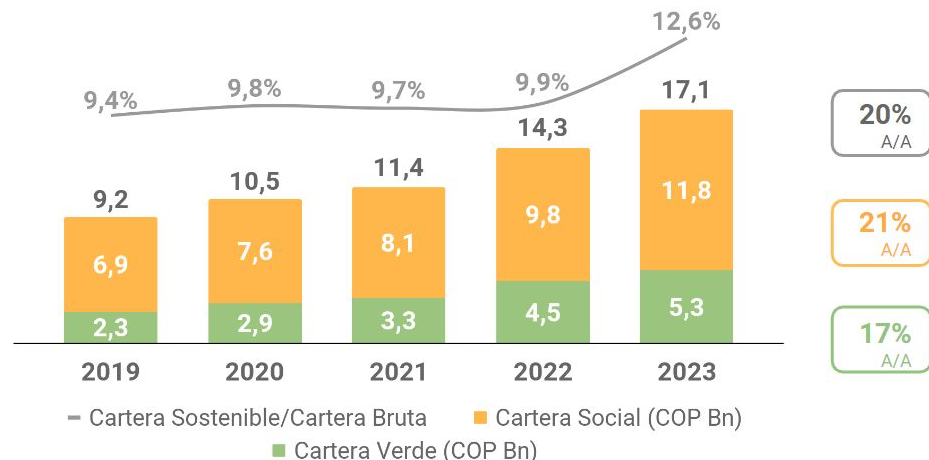
Adherimos

Principles for Responsible Banking

Calificación: B 2023

Mejor Banco ESG Colombia

## Financiamiento Sostenible



**+27%** Crecimiento en la financiación **VIS Mujer**

**+24%** Crecimiento en la financiación de **Agrosostenible**

**+23%** Crecimiento en la financiación **VIS**

**+49%** Crecimiento en la financiación de **Infraestructura Sostenible**

\* Cifras a corte de diciembre de 2023.



# Sostenibilidad

Financiamos proyectos que impulsan el bienestar de las personas y el cuidado del medio ambiente



## Bienestar e Inclusión Financiera

**+5M**

Personas acompañadas en su sueño de tener una **vivienda propia y digna**

*26,4% de participación de mercado en Colombia.*

**52K**

Pymes, **12K** de ellas lideradas por mujeres en Colombia y en El Salvador.

**+52K**

Productores, de los cuales **30K** son pequeños y medianos productores en **763** municipios de Colombia  
*14% de la participación en el mercado agropecuario*

**El mundo es nuestra casa**

## Adaptación y mitigación del cambio climático

**+19K**  
ton CO2e

evitadas con **76** proyectos de **construcción sostenible**  
*Equivalente a lo que se necesitaría para cargar +2.300 M teléfonos inteligentes*

**+888K**  
ton CO2e

evitadas con **+210** proyectos que generan **+95K MWh/año** en **energía renovable\***  
*Equivalente al tránsito de +170K vehículos de pasajeros a gasolina al año*

**+4.5**  
MTon CO2e

de nuestra cartera de **emisiones financiadas.**  
**0.10MB / 0.13LB** *Intensidad de emisiones (MTon CO2e / COP billones), sin variación año a año*

\*Proyectos que cumplen criterios de elegibilidad SARAS

# > Focos Estratégicos



Aumentar gradualmente los depósitos de bajo costo

Gestión del Balance

Gestión de Márgenes y Fondo



Potenciar las operaciones en Centroamérica



Crecimiento sostenido

Eficiencia y Banca Digital

PYMES y clientes regionales

Operaciones de seguros

- Crecimiento selectivo
- Calibración de proceso y políticas de originación
- Fortalecimiento de modelos de cobranza



Ajustes en nuestro Portafolio de Crédito



Impulsar el Servicio y la Experiencia

- Resiliencia tecnológica
- Procesos digitales de principio a fin
- Resolución memorable

- Negocio de pagos
- Ingresos por comisiones y servicios
- Ecosistemas



Generación de Ingresos



Priorización de la Eficiencia

- Productividad apalancada en tecnología
- Optimización de procesos
- Productividad de la red



# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
- 4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.**
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



#### **4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno**

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
- 5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.**
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



**5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al  
31 de diciembre de 2023**



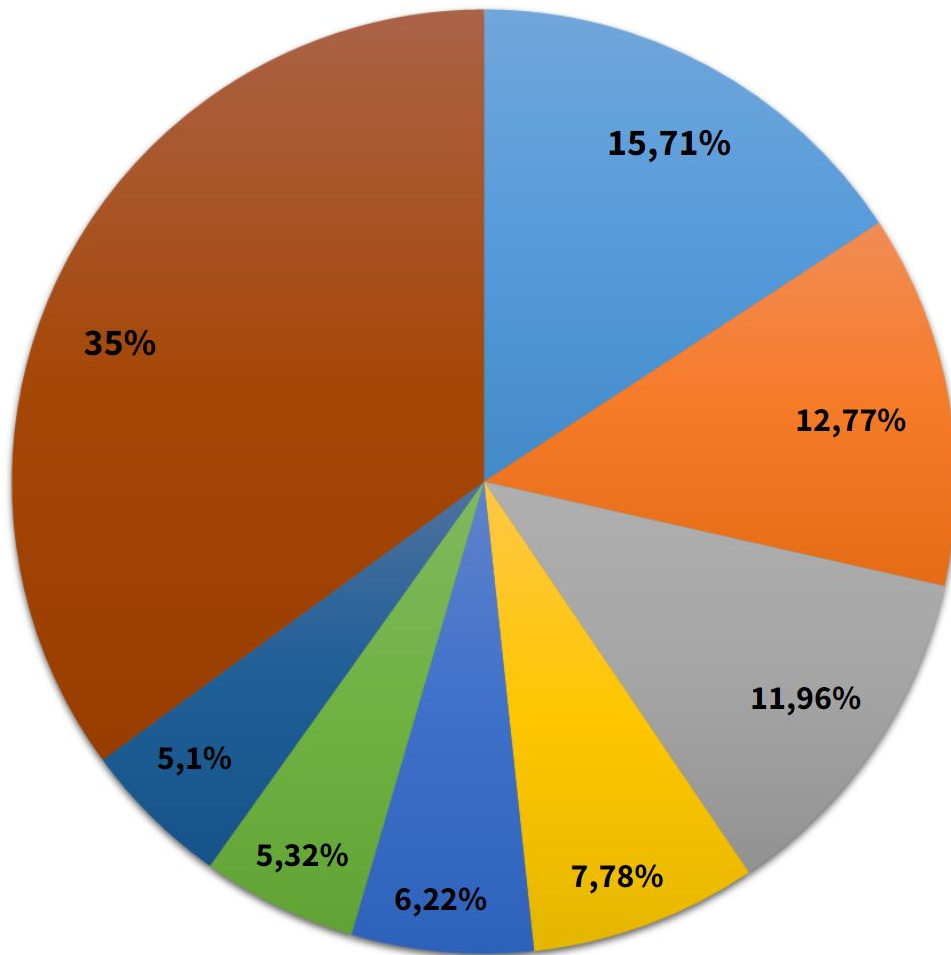
## Evolución PQR 2023 | 01 de enero - 31 Dic.



La Defensoría del Consumidor Financiero del Banco Davivienda, desarrolló sus labores durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023 atendiendo los criterios de Independencia, objetividad, confidencialidad y gratuidad frente a los consumidores y usuarios.

Quejas pendientes al 31 de diciembre 2022	Quejas recibidas en el 2023	Quejas a resolver en el 2023	Total quejas resueltas en el 2023	Quejas pendientes al 31 de diciembre 2023
975	15.765	16.740	14.850 (88,71%)	1.890 (11,29%)

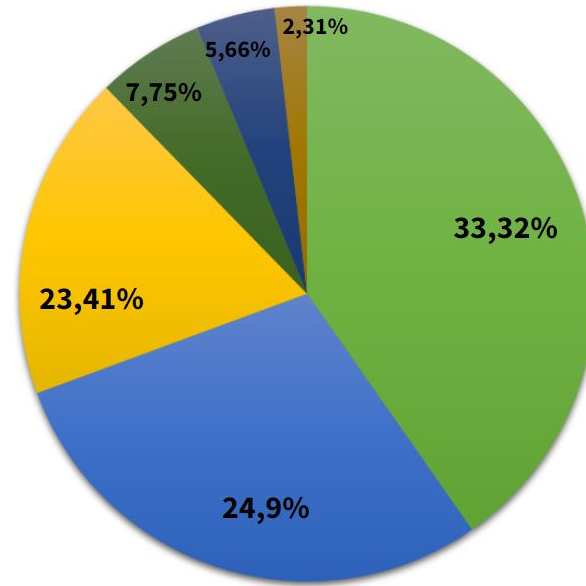
## > Principales motivos de queja ante la DCF



- Transacción no reconocida por el cliente
- No resolución a quejas, peticiones y reclamos
- Revisión y/o liquidación de productos
- Transacción mal aplicada
- Reporte injustificado a centrales de riesgo
- Presunta suplantación de personas
- Dificultad en el acceso a la información
- Otros

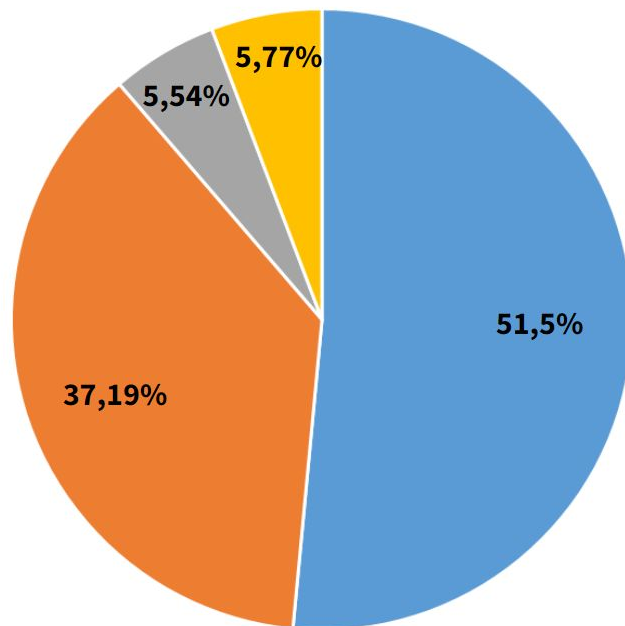


# Principales motivos de queja radicadas por producto ante la DCF



- No evidencia afectación al consumidor (# de reclamaciones: 7.648)
- Rectificaciones a favor del consumidor (# de reclamaciones: 3.691)
- Crédito de Consumo (# de reclamaciones: 3.691)
- Depósito de Bajo Monto (# de reclamaciones: 1.221)
- Créditos de Vivienda (# de reclamaciones: 892)
- Leasing Habitacional (# de reclamaciones: 365)

## > Formas de terminación de los trámites



- No evidencia afectación al consumidor ( # de reclamaciones: 7.648)
- Rectificaciones a favor del consumidor ( # de reclamaciones: 5.522)
- Desistimientos ( # de reclamaciones: 823)
- Inadmisiones ( # de reclamaciones: 857)



# > Principales Recomendaciones



## Transacciones no reconocidas

- Fortalecer las campañas de educación a los consumidores y así evitar ser víctimas de fraude
- Que los consumidores protejan su información de claves y productos

## Tasas de interés

- Fortalecer la educación financiera en donde se explique los impactos y consecuencias de adquirir una obligación con tasa de interés variable

## Transacciones Fallidas

Implementar medidas en Daviplata para confirmar las transacciones

## Reporte en Centrales de Riesgo

Conservar los soportes de notificación previa al reporte negativo

## Suplantación de personas al momento de la vinculación

Fortalecer los procesos de verificación de identidad



## **Cumplimiento normas legales**

A juicio de la DCF, el Banco Davivienda cumple las normas legales y contractuales aplicables a las operaciones que desarrolla.

No se evidencia la ejecución de prácticas indebidas.

## **Suministro de información por Banco Davivienda**

No se presentó ningún caso en el cual la Entidad se hubiese negado a suministrar la información requerida por esta Defensoría.

## **Información a los consumidores sobre la DCF**

Página web de la entidad incluye información de la DCF.

Los canales para la presentación de quejas se encuentran actualizados.

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. **Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.**
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



**6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023**

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. **Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.**
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## **7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023**

# > Estado de Situación Financiera - Separado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>ACTIVOS</b>				
Disponible e Interbancarios	11.014	8.115	2.900	35,7%
Inversiones	19.612	17.762	1.849	10,4%
Cartera Neta	96.204	100.837	-4.633	-4,6%
Comercial <sup>1</sup>	42.853	44.563	-1.710	-3,8%
Consumo	28.763	34.439	-5.676	-16,5%
Vivienda <sup>2</sup>	31.473	28.413	3.060	10,8%
Provisiones	-6.885	-6.578	-307	4,7%
Propiedades y Equipo Neto	1.179	1.144	35	3,0%
Otros Activos	10.663	9.363	1.300	13,9%
<b>Total Activo</b>	<b>138.671</b>	<b>137.220</b>	<b>1.451</b>	<b>1,1%</b>



# Estado de Situación Financiera - Separado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>PASIVOS</b>				
Captaciones	95.788	89.359	6.429	7,2%
Cuentas de Ahorro	39.203	45.760	-6.557	-14,3%
Depósitos en Cuenta Corriente	8.373	9.591	-1.217	-12,7%
Certificados de Depósito a Término	47.019	32.890	14.129	43,0%
Otros	1.193	1.118	75	6,7%
Bonos	9.345	10.640	-1.295	-12,2%
Créditos a Entidades	12.393	15.289	-2.896	-18,9%
Repos e Interbancarios	1.605	330	1.275	385,8%
Otros Pasivos	6.503	7.140	-637	-8,9%
<b>Total Pasivo</b>	<b>125.634</b>	<b>122.758</b>	<b>2.876</b>	<b>2,3%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>Total Patrimonio</b>	<b>13.037</b>	<b>14.462</b>	<b>-1.425</b>	<b>-9,9%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>138.671</b>	<b>137.220</b>	<b>1.451</b>	<b>1,1%</b>



# > Estado de Resultados - Separado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>17.623</b>	<b>12.549</b>	<b>5.074</b>	<b>40,4%</b>
Cartera	16.213	12.492	3.721	29,8%
Inversiones e Interbancarios	1.410	57	1.353	2363,6%
<b>Gastos por Intereses</b>	<b>11.085</b>	<b>5.770</b>	<b>5.315</b>	<b>92,1%</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>6.539</b>	<b>6.779</b>	<b>-241</b>	<b>-3,6%</b>
Provisiones Neto	5.455	3.552	1.904	53,6%
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.083</b>	<b>3.228</b>	<b>-2.144</b>	<b>-66,4%</b>
Ingresos operacionales	1.629	1.622	7	0,5%
Gastos operacionales	4.307	3.801	506	13,3%
Cambios y Derivados Netos	-86	244	-330	-135,2%
Otros Ingresos y Gastos Netos	758	30	729	2454,1%
<b>Margen Operacional</b>	<b>-922</b>	<b>1.322</b>	<b>-2.244</b>	<b>-169,7%</b>
Impuestos	-1.028	183	-1.211	-662,6%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>106</b>	<b>1.140</b>	<b>-1.034</b>	<b>-90,7%</b>



## Circular Externa 017 de Noviembre de 2023 (SFC)



Imparte instrucciones transitorias para aplicar la metodología en fase desacumulativa o acumulativa.

Davivienda se acogió a la fase desacumulativa del Componente Individual Contracíclico (CIC) de provisiones de cartera comercial desde noviembre de 2023 por valor de COP 277.000 millones, la cual en los términos de la misma circular externa se reconstituirá desde mayo de 2024 en 24 meses.

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. **Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.**
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



**8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023**

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
- 9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.**
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## **9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023**



# Estado de Situación Financiera - Consolidado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>ACTIVOS</b>				
Disponible e Interbancarios	17.939	16.330	1.609	9,9%
Inversiones	19.334	18.779	555	3,0%
Cartera Neta	129.899	138.469	-8.570	-6,2%
Comercial <sup>1</sup>	59.907	64.384	-4.477	-7,0%
Consumo	38.046	44.367	-6.321	-14,2%
Vivienda <sup>2</sup>	38.022	36.036	1.985	5,5%
Provisiones	-6.076	-6.319	243	-3,8%
Propiedades y Equipo Neto	1.670	1.742	-73	-4,2%
Otros Activos	9.377	8.808	569	6,5%
<b>Total Activo</b>	<b>178.218</b>	<b>184.128</b>	<b>-5.910</b>	<b>-3,2%</b>

1. Incluye microcréditos.

2. Incluye leasing habitacional. No incluye cartera titularizada.



# Estado de Situación Financiera - Consolidado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>PASIVOS</b>				
Captaciones	124.737	121.072	3.665	3,0%
Cuentas de Ahorro	47.308	55.413	-8.105	-14,6%
Depósitos en Cuenta Corriente	15.937	17.809	-1.872	-10,5%
Certificados de Depósito a Término	60.180	46.595	13.586	29,2%
Otros	1.312	1.255	57	4,5%
Bonos	12.836	14.976	-2.140	-14,3%
Créditos a Entidades	16.320	21.639	-5.319	-24,6%
Repos e Interbancarios	1.926	1.122	804	71,6%
Otros Pasivos	7.646	9.025	-1.380	-15,3%
<b>Total Pasivo</b>	<b>163.466</b>	<b>167.835</b>	<b>-4.369</b>	<b>-2,6%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>Total Patrimonio</b>	<b>14.753</b>	<b>16.293</b>	<b>-1.541</b>	<b>-9,5%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>178.218</b>	<b>184.128</b>	<b>-5.910</b>	<b>-3,2%</b>



# > Estado de Resultados - Consolidado



(Miles de millones de pesos)	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación	
			\$	%
<b>Total Ingresos</b>	22.331	15.862	6.469	40,8%
Cartera	19.782	15.162	4.620	30,5%
Inversiones e Interbancarios	2.549	699	1.849	264,4%
<b>Gastos por Intereses</b>	13.039	7.010	6.029	86,0%
<b>Margen Financiero Bruto</b>	9.292	8.851	440	5,0%
Provisiones Neto	5.917	3.446	2.472	71,7%
<b>Margen Financiero Neto</b>	3.374	5.406	-2.032	-37,6%
Ingresos operacionales	1.981	1.809	172	9,5%
Gastos operacionales	5.940	5.247	693	13,2%
Cambios y Derivados Netos	-613	279	-891	-319,8%
Otros Ingresos y Gastos Netos	204	74	130	176,3%
<b>Margen Operacional</b>	-994	2.320	-3.313	-142,8%
Impuestos	-621	704	-1.325	-188,3%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>-372</b>	<b>1.616</b>	<b>-1.988</b>	<b>-123,0%</b>

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
- 10. Proposición de Distribución de Utilidades.**
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## 10. Proposición de Distribución de Utilidades

# > Proposición de apropiación de Utilidades



Resultado Antes de Impuesto de Renta Año 2023	(\$922.172.201.034,57)
Impuesto de Renta 2023 (recuperación)	(\$1.028.111.682.747,14)
<hr/>	
Resultado Después de Impuesto de Renta Año 2023	\$105.939.481.712,57
<b>Aumentar la reserva ocasional por el valor total del resultado del ejercicio de 2023*</b>	<b>\$105.939.481.712,57</b>

\*La reserva ocasional que se constituye incluye parte de la utilidad derivada de la constitución e inversión en la Holding Davivienda Internacional S.A. y podrá ser distribuida en determinadas circunstancias.

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
- 11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.**
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Proposiciones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



## **11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas**

# > Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas



**Incluir ajuste en el artículo 6 relacionado con la Transparencia de la información AGA**

*Artículo 6 . INCLUSIÓN DE TEMAS EN EL ORDEN DEL DÍA DE LA REUNIÓN ORDINARIA DE LA ASAMBLEA*

*(...)*

*Con el fin de aumentar la transparencia del proceso de toma de decisiones durante la Asamblea General, además del Orden del Día de la reunión con el enunciado punto por punto de los temas que serán objeto de debate, la Sociedad ha previsto que simultáneamente con la convocatoria se pongan a disposición de los accionistas las Propuestas de Acuerdo que para cada punto del Orden del Día la Junta Directiva elevará a la Asamblea General de Accionistas, si a ello hubiere lugar.*

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
- 12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.**
13. Propositiones y Varios.
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.





## **12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026**



# Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026



De conformidad con los Criterios de Selección y Política de Honorarios del Defensor del Consumidor Financiero aprobados por la Junta Directiva se analizaron las siguientes propuestas:

## SR SERNA & ROJAS ASOCIADOS

Principal: Carlos Mario Serna  
Suplente: Patricia Rojas

Es una firma especializada y dedicada de manera exclusiva a la asesoría en el régimen legal de protección de los derechos de los consumidores y la prestación de servicios de Defensoría del Consumidor Financiero.

- **Entidades:** Finandina, Mi Banco, Serfinanza, Jp Morgan Union, Pichincha.
- **Formación** Píldoras de la Defensoría, Educación Financiera.
- **Software:** Cuenta con API's que le permitirán a la entidad integrar la información (SmartSupervisión)
- **Tiempos de atención:** Promedio máximo de atención cinco (5) días hábiles.
- **Propuesta Económica:** Tarifa mensual: **\$56.000.000 M/Cte + IVA (hasta 1400 quejas):**
  - Por cada Queja adicional 35.000 + IVA
  - Costo de conciliación y tutela igual a una queja

## PG ABOGADOS & ASOCIADOS

Principal: José Guillermo Peña González  
Suplente: Camilo Andrés Gaviria Velásquez

Es una firma que ofrece sus servicios profesionales como Defensores del Consumidor Financiero con un adecuado perfil, destacada preparación académica y con experiencia en el sector financiero, asegurador y previsional.

- **Entidades:** Banco Davivienda S.A., Fiduciaria Davivienda S.A., Banco, Agrario de Colombia S.A., Banco Caja Social S.A, Scotiabank Colpatria S.A., Citibank Colombia S.A,
- **Software:** Plataforma tecnológica especialmente diseñada por Timemanager y disponen de desarrollo tecnológico Smartsupervision.
- **Tiempos de atención:** Promedio máximo de atención cuatro (4) días hábiles.
- **Propuesta Económica:** Tarifa fijo Mensual: **\$59.300.000 M/Cte + IVA (SIN LÍMITE).**
  - No tienen cobro por queja adicional.
  - Conciliación: **\$60.000 M/Cte** (cuando superen 15 en el mes)

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
- 13. Proposiciones y Varios.**
14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.



### **13. Propositiones y Varios**

## > Propuesta Donaciones Asamblea 2024



La Asamblea autoriza a la Junta Directiva del Banco para efectuar gastos por Donaciones hasta por un monto de **\$30.500.000.000,00** para el periodo Abril de 2024 a Marzo de 2025.

## > Reserva ocasional para el cupón



Mantener la reserva ocasional para cobertura  
cupón intereses de bonos según aprobación  
asamblea marzo 2023



**\$161.262.500.000**

# > Orden del día



1. Verificación del quórum.
2. Nombramiento de Presidente y Secretario de la reunión.
3. Informe Anual del Banco para el año 2023, el cual incorpora (i) informe de gestión, (ii) informe de sostenibilidad, (iii) Informe de Gobierno Corporativo, y (iv) informe de fin de ejercicio.
4. Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
5. Informe del Defensor del Consumidor Financiero al 31 de diciembre de 2023.
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
7. Consideración de los Estados Financieros Separados con corte al 31 de diciembre de 2023.
8. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
9. Consideración de los Estados Financieros Consolidados con corte al 31 de diciembre de 2023.
10. Proposición de Distribución de Utilidades.
11. Reforma del Reglamento de Asamblea General de Accionistas.
12. Elección del Defensor del Consumidor Financiero 2024-2026.
13. Propositiones y Varios.
- 14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea.**



**14. Nombramiento de la Comisión encargada de revisar, aprobar y suscribir el acta de la Asamblea**





Encuentre la versión descargable del Informe Anual 2023 en [ir.davivienda.com](https://ir.davivienda.com)