

Davivienda - Entrega de Resultados Cuarto Trimestre 2023

Febrero 23, 2024

Operadora: Bienvenidos a la teleconferencia de resultados del cuarto trimestre de 2023 de Davivienda. Soy Karen, y seré su operadora para la llamada de hoy. La presentación de hoy es exclusivamente para inversionistas y analistas. Por lo tanto, las preguntas de los medios de comunicación no serán atendidas. Hoy nos acompañan el señor Javier Suárez y el señor Ricardo León Otero para discutir los resultados trimestrales publicados. Si aún no ha recibido una copia del informe y la presentación de resultados, por favor visite el Kit del Inversionista de Davivienda o la sección de Información Financiera en www.ir.davivienda.com

En este momento, todos los participantes están en modo sólo escucha. Por favor, tenga en cuenta que esta teleconferencia está siendo grabada. Al finalizar, la gerencia estará disponible para una sesión de preguntas y respuestas. Antes de continuar, nos permitimos mencionar que cualquier declaración prospectiva se emite bajo el amparo proporcionado por la Ley de Reforma de Litigios de Valores de 1995. El desempeño real podría diferir materialmente del anticipado en cualquier declaración prospectiva debido a condiciones macroeconómicas, riesgos de mercado y otros factores fuera de nuestro control. Ahora, me complace ceder la palabra al señor Javier Suárez, CEO de Davivienda. Señor Suárez, tiene la palabra.

Javier Suárez: Buenos días y bienvenidos a la teleconferencia de resultados del cuarto trimestre de 2023 de Davivienda. Gracias por acompañarnos hoy. El año 2023 fue un año retador para Davivienda y la industria bancaria en general. Sin embargo, mantenemos una perspectiva firme y determinada: vemos la adversidad como una oportunidad, como un catalizador para el crecimiento y la evolución.

Durante más de 50 años, Davivienda ha sido una fuerza impulsora de la innovación en la industria, enfrentando y superando desafíos consistentemente. Cada obstáculo ha servido como una valiosa lección, fortaleciendo nuestra resiliencia y llevándonos a convertirnos en una de las principales franquicias bancarias de la región. En este sentido, reafirmamos nuestro compromiso de convertirnos en el banco del futuro.

Somos conscientes de los desafíos que tenemos hacia adelante y de las oportunidades de innovación que éstos representan, y estamos aprovechando nuestras habilidades digitales

y nuestro enfoque en la sostenibilidad para crecer y generar valor para nuestros grupos de interés.

En la diapositiva tres, tenemos un resumen del entorno macroeconómico en Colombia. Aunque el crecimiento global de 2023 fue mayor que las estimaciones iniciales, fue menor que los promedios históricos, principalmente debido a la eliminación de estímulos fiscales y a las tasas de política monetaria más altas establecidas para controlar la inflación a nivel mundial.

En cuanto a la actividad económica local, el crecimiento del PIB de Colombia durante el cuarto trimestre cerró en 0,3%, alcanzando un aumento promedio del 0,6% para el año 2023, una disminución notable en comparación con el 7,3% observado en 2022. El desempeño del año fue inferior a nuestras expectativas y las del mercado, siendo las cifras de crecimiento más bajas en la última década, excluyendo la pandemia.

La inflación alcanzó su punto máximo en un 13,34% en marzo del año pasado, y el Banco de la República mantuvo una tasa del 13,25% estable durante siete meses consecutivos, lo que permitió que la inflación bajara al 9,28% en diciembre y continuara mejorando en enero.

Para 2024, esperamos un crecimiento del PIB entre 1,2% y 1,4%, una inflación que cierre entre el 4,75% y el 5,5%, y que la tasa de política monetaria continúe disminuyendo y se ubique entre 7,5% y 8,25% para fin de año.

Las tasas de captación disminuyeron durante el cuarto trimestre de 2023, respaldadas por menores expectativas de inflación, ajustes en la metodología del CFEN y mayores niveles de liquidez en el sistema, en línea con un aumento en la ejecución presupuestal del gobierno para fin de año.

En términos anuales, las tasas de captación a un año han caído más de 350 puntos básicos, lo que esperamos que tenga un impacto positivo en los costos de fondeo.

Respecto a la tasa de cambio, el peso colombiano se apreció casi un 6% durante el trimestre y más del 20% durante el año, explicado por la estabilización de las tasas de interés en Estados Unidos y una menor demanda de bienes importados en Colombia.

Por favor, pasemos a la diapositiva cuatro, donde veremos algunas cifras del sistema financiero colombiano.

Durante 2023, el sector financiero experimentó un crecimiento anual de la cartera de préstamos del 2%. Como se muestra en el gráfico superior izquierdo, la moderación de los segmentos hipotecario y comercial, junto con la contracción en el portafolio de consumo, reflejan tanto una demanda como una originación debilitada en medio de un ciclo de crédito desafiante.

Las tasas de interés promedio continuaron normalizándose, y la tasa de usura cerró 2023 en un 37,6%, disminuyendo alrededor de 950 puntos básicos en comparación con el máximo observado en abril de 2023. Esta reducción está principalmente relacionada con un cambio metodológico en el cálculo de la tasa de usura, lo que puede presionar el margen de intermediación del sector, especialmente para el portafolio de consumo. Finalmente, la calidad de la cartera del sistema financiero continuó aumentando durante el trimestre, principalmente en los segmentos de consumo y vivienda.

Pasando a Centroamérica en la diapositiva cinco, la desaceleración económica en la región fue menos pronunciada de lo esperado. Costa Rica experimentó una aceleración, mientras que El Salvador, Honduras y Panamá mostraron un menor crecimiento debido a una disminución en la demanda externa de los principales socios comerciales de la región.

La inflación disminuyó en comparación con los niveles de 2022, gracias a menores presiones en los componentes de alimentos y transporte. Esperamos que el PIB de la región crezca alrededor del 3% en 2024 y que la inflación se estabilice en un 3%.

Con la pronunciada disminución en la inflación y sus expectativas, el Banco Central de Costa Rica redujo la tasa de política monetaria del 9% a principios de 2023 al 6% al final del año.

El colón costarricense se apreció en alrededor del 12% frente al dólar en 2023 debido a un menor riesgo país. A pesar de que estas son noticias positivas para el valor de nuestra operación en Costa Rica, la apreciación del colón tiene un impacto negativo en nuestro estado de resultados, que se compensa a través del valor patrimonial debido a nuestra estrategia de cobertura para los indicadores de capital.

Aparte del impacto por tasa de cambio, nuestras operaciones regionales han tenido un buen desempeño, demostrando ser una buena fuente de diversificación en medio de los desafíos macroeconómicos y de crédito en Colombia. Mantenemos la confianza en el potencial de Centroamérica, las oportunidades que tenemos allí y la importancia estratégica de esta operación para nuestro negocio.

Pasando a los principales resultados en la diapositiva seis, nuestra cartera disminuyó un 6,1% durante el año, cerrando en COP 136 billones, en línea con nuestras proyecciones.

La Solvencia Básica Ordinaria (CET1) aumentó ligeramente durante el trimestre a 10,25%, gracias a iniciativas de gestión de capital para aumentar su eficiencia.

Nuestro Margen Neto de Intereses (NIM) y los gastos operativos cerraron dentro de nuestras proyecciones.

El costo de riesgo estuvo por encima de nuestras expectativas, compensado por mejores resultados en los ingresos no financieros.

El retorno neto sobre el patrimonio promedio (ROAE) para el año cerró en -2,38%, lo cual está alineado con la proyección entregada en nuestra última teleconferencia de resultados.

Además de los desafíos evidentes que enfrentamos este año, seguimos logrando resultados en la digitalización y continuamos creando iniciativas para generar un mayor valor para el banco y nuestros clientes.

En 2023, aumentamos nuestra cartera de vivienda y, en asociación con Finagro y el gobierno nacional, promovimos que 14.000 pequeños productores agrícolas estén asegurados con seguros paramétricos para protegerlos contra los riesgos climáticos.

Respecto a nuestras soluciones digitales, este año continuamos habilitando nuevas funcionalidades para facilitar el acceso de nuestros clientes a sus productos, como la Billetera Digital Google Pay para personas y la API para consultas y pagos para nuestros clientes corporativos.

Además, estamos orgullosos de ser pioneros en ofrecer un portafolio digital en Centroamérica, impulsando la adopción de productos como tarjetas de crédito móviles, préstamos móviles de nómina y compras digitales de cartera.

Para complementar nuestra oferta de inversión en el extranjero, lanzamos Davivienda Advisors, una subsidiaria internacional de Davivienda Corredores en Estados Unidos, que proporciona más oportunidades de inversión globales y diversificación para nuestros clientes, aprovechando los beneficios tanto del mundo digital como del físico.

En las diapositivas siete y ocho, me gustaría elaborar sobre nuestros márgenes, desempeño y perspectivas.

Como se ve en el gráfico superior izquierdo, entre 2019 y 2021 mantuvimos una brecha positiva estable entre la tasa implícita de cartera y la tasa implícita de fondeo. Sin embargo, con los aumentos en la tasa de política monetaria y en línea con el perfil de reprecio de nuestro balance, nuestra cartera ha tardado algún tiempo en ajustarse a los nuevos niveles de tasas de interés mientras que nuestros pasivos se reprecian más rápido, estrechando la brecha y presionando nuestro NIM. A pesar de esta situación, los resultados positivos en nuestro portafolio de inversiones durante 2023 han compensado parcialmente los impactos en nuestros márgenes.

Cuando observamos nuestro mix de fondeo desde una perspectiva a largo plazo, vemos que la participación de los depósitos a la vista ha permanecido relativamente estable en comparación con los niveles anteriores a la pandemia. Al mismo tiempo, los Certificados de Depósito a Término (CDTs) han ganado cierta participación en comparación con bonos y créditos con otras entidades, dado que durante 2020, 2022 y 2023 no vimos condiciones favorables en el mercado para emitir este tipo de instrumentos.

Además, los depósitos a la vista de alto costo en nuestro balance han disminuido su participación pasando de más del 20% en 2022 al 16% en 2023, y esperamos que esta tendencia continúe en línea con nuestras iniciativas para atraer depósitos transaccionales de bajo costo de personas y empresas a través de estrategias en nóminas, pensionados, soluciones de efectivo, el negocio de pagos, entre otros.

Al observar tendencias más recientes, en la siguiente diapositiva, podemos observar que el costo de los depósitos a término y a la vista ya está disminuyendo y que, dado el perfil de vencimiento de nuestros CDTs en Colombia, alrededor de 30 billones de pesos deberían vencer en los próximos 12 meses, los cuales podrían renovarse a tasas más bajas.

Estamos trabajando fuertemente en la optimización de nuestro mix de fondeo, considerando las necesidades de crecimiento de cartera, la trayectoria de las tasas de interés y las oportunidades del mercado local e internacional. En este sentido, esperamos que nuestro NIM mejore en 2024, cerrando entre el 6,1% y el 6,4%, respaldado por los recortes en la tasa de intervención y la gestión de nuestro balance.

Por favor, pasemos a la diapositiva nueve, donde hablaré sobre la evolución del riesgo de crédito. Seguimos controlando el crecimiento del portafolio de consumo y como resultado

de nuestros cambios en apetito y originación, la composición del portafolio ha ido ajustándose, en donde hemos reducido la exposición a créditos de libre inversión por debajo de los niveles de 2021, y hemos aumentado la participación de nóminas y tarjetas de crédito, que son segmentos con niveles de riesgo más bajos.

En cuanto a nuestros desembolsos más recientes, seguimos monitoreando de cerca su desempeño. Aunque hemos experimentado cierto deterioro recientemente, hemos identificado la causa e implementado medidas correctivas, y deberíamos ver mejoras en este indicador de moras tempranas hacia el final del primer trimestre. A pesar de esta situación, es importante tener en cuenta que la morosidad temprana para estas cosechas sigue por debajo de nuestro valor de referencia histórico y mejor que los niveles de 2021 y 2022.

El gasto de provisiones para el trimestre estuvo por encima de las estimaciones que proporcionamos durante la última teleconferencia de resultados, esto como resultado de cambios en nuestra estrategia de cobranzas y desafíos en la recuperación de cartera, en el contexto de la implementación de la Ley de Protección de la Privacidad y un entorno macroeconómico que continúa afectado.

Creemos que estamos cerca del final de este ciclo de crédito para el portafolio de consumo, y que estaremos alcanzando el 100% de absorción del gasto asociado con el portafolio de alto riesgo como se había indicado previamente. En este sentido, vemos 2024 como un año de transición, con un costo de riesgo esperado del 3,4% al 3,7%, donde veremos mejoras graduales, especialmente durante la segunda mitad del año.

Nos esforzamos por seguir mejorando el perfil de nuestra cartera en general, ajustando su composición y gestionando el riesgo asociado para lograr una rentabilidad sólida y sostenible. Nos centraremos en la originación selectiva, respaldada por la constante calibración de nuestros procesos y políticas de originación, mientras fortalecemos nuestras estrategias de cobranza respaldadas por nuestras habilidades analíticas, la inteligencia artificial y, por supuesto, las alertas tempranas en nuestros modelos.

Por favor, pasen a la diapositiva diez, donde quisiera comentarles sobre los principales focos estratégicos que hemos establecido para este año.

Además de los márgenes y la gestión del riesgo de crédito, también estamos trabajando en otros frentes, como el aumento de los diferentes tipos de ingresos, priorizando la

eficiencia, buscando ser los mejores en brindar servicio y experiencia a nuestros clientes, y apalancando nuestras operaciones en Centroamérica.

En cuanto a la generación de ingresos, continuaremos fortaleciendo nuestro negocio de pagos y el desarrollo de ecosistemas potenciando las sinergias construidas con nuestros aliados.

Tenemos una estrategia de eficiencia multifuncional, donde utilizamos nuestras capacidades tecnológicas para aumentar la productividad, integrando lo mejor de los mundos físico y digital a través de procesos de optimización, y escalando la productividad de nuestras sucursales y redes comerciales.

Seguimos comprometidos con proporcionar el mejor servicio y una experiencia de clase mundial a través de nuestros canales digitales, habilitando procesos digitales de extremo a extremo, resolución memorable y características de autogestión para que nuestros clientes prefieran y promuevan a Davivienda.

Finalmente, continuaremos fortaleciendo nuestras operaciones en Centroamérica para garantizar un crecimiento sostenible, resultados positivos y eficiencia. Reforzaremos la oferta de valor principalmente en banca digital, pymes y bancaseguros, aprovechando las ventajas competitivas de nuestro banco multilatin.

En términos generales, nuestro principal enfoque estratégico es priorizar la rentabilidad y la gestión del riesgo, y vemos que algunas de las estrategias que acabo de compartir están comenzando a materializarse en resultados tangibles. Sin embargo, creemos que nos ayudarán a mejorar nuestro desempeño financiero principalmente hacia la segunda mitad de este año.

Por favor, pasen a la diapositiva 11. Una de nuestras principales palancas para entregar resultados es nuestra capacidad digital. Nuestro negocio ha experimentado una evolución notable en los últimos años debido a una oferta en constante expansión y nuestra estrategia de profundización, lo que nos ha permitido ser reconocidos como líderes en digitalización.

La adopción digital refleja el alcance de lo que hemos logrado. En Colombia y Centroamérica, hemos alcanzado cerca del 93% y el 69% de clientes digitales, respectivamente, lo que demuestra una aceptación sólida y una creciente confianza en

nuestros canales digitales, ya que las transacciones y las ventas se realizan cada vez más a través de estos canales.

Por otro lado, DaviPlata continúa teniendo resultados positivos en términos de adquisición de clientes, saldos de depósitos e ingresos, y seguimos viendo un gran potencial de monetización en su propuesta de valor, que ha demostrado ser exitosa en alcanzar varios segmentos de la población, promoviendo la inclusión financiera y el crecimiento de pequeñas empresas.

Como saben, uno de los pilares fundamentales de nuestro negocio es nuestro ADN innovador, y nos esforzamos por encontrar nuevas formas de llegar a nuestros clientes a través de diferentes servicios, para que tengan nuestra oferta al alcance de sus manos en los ecosistemas en los que viven.

Esto me lleva a la diapositiva 12 para compartir algunos aspectos destacados de nuestras nuevas aplicaciones. Recientemente lanzamos nuestra Super App para personas y una nueva App para Empresas, a través de las cuales queremos redefinir cómo nos relacionamos con nuestros clientes a través de un conjunto completamente nuevo de funcionalidades y modelos de servicio.

En la Super App, tenemos una nueva herramienta modular que integra servicios financieros y no financieros. Por ejemplo, tenemos Mi Casa, un ecosistema que permite a nuestros clientes encontrar en la Super App de Davivienda una experiencia integral relacionada con su hogar. Pueden solicitar préstamos hipotecarios y de leasing, recibir aprobación 100% digital, solicitar servicios de asistencia para el hogar e incluso opciones para comprar y vender una propiedad.

Además, estamos implementando un nuevo modelo de relación con nuevas formas de conectar con nuestros clientes, y también hemos puesto en marcha un chat basado en inteligencia artificial que actualmente resuelve alrededor del 70% de las solicitudes en el primer contacto y está demostrando ser una solución de servicio prometedora, entre otras funcionalidades.

Con nuestra App para Empresas, diseñamos un nuevo canal que está a la vanguardia, fácil de usar y aceptable para grandes empresas y Pymes. Aquí pueden adquirir nuevos productos y realizar diferentes transacciones de forma digital, como transferencias, adelantos en efectivo y pagos sin tarjeta. También pueden convenientemente realizar pagos a proveedores de nómina y servicios públicos y habilitar diferentes servicios no

financieros que mejoran nuestra relación y fortalecen nuestra oferta de valor para la banca comercial.

Nuestro ADN innovador y digital nos permitirá construir el banco del futuro, capaz de adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y anticipar las necesidades emergentes. Estamos comprometidos con la excelencia y la entrega de servicios financieros de vanguardia, asegurando así una experiencia óptima para nuestros clientes y consolidando nuestra posición en la industria bancaria. Con esto en mente, tenemos más oportunidades hoy que nunca antes.

Por favor, pasen a la diapositiva 13. Dada la estrategia descrita en diapositivas anteriores, creemos que hay una oportunidad para aumentar el capital en las circunstancias actuales. Hace un par de semanas, nuestros accionistas aprobaron un programa para emitir acciones ordinarias y preferenciales por hasta 48 millones de acciones. Posteriormente, nuestra Junta Directiva aprobó dos primeras emisiones por un total de 36 millones de acciones, de las cuales aproximadamente el 76,1% serán acciones ordinarias y el 23,9% restante serán acciones preferenciales, en línea con nuestra composición accionaria actual. El propósito de esta emisión es mantener nuestros niveles de solvencia, apalancar el crecimiento del negocio y desarrollar nuestra estrategia.

Si bien ya contamos con una estructura de capital sólida con un colchón de 325 puntos básicos por encima de los requisitos mínimos regulatorios, consideramos que este es un buen momento para aumentar el capital de nuestros accionistas actuales, y que es un paso que nos permitirá continuar desarrollando nuestras iniciativas estratégicas y estar listos para aprovechar oportunidades de crecimiento que consideremos adecuadas.

El tamaño total de la emisión será de COP 720 mil millones, lo que se espera mejore nuestros ratios de capital en alrededor de 55 puntos básicos. En Davivienda, todavía vemos muchas oportunidades y, con nuestra cultura innovadora y enfoque en sostenibilidad, respaldados por nuestros enfoques estratégicos, estamos construyendo el banco del futuro.

Grupo Bolívar, nuestro accionista controlante, ha sido un actor fundamental en nuestro crecimiento y ha apoyado nuestros proyectos, y recientemente expresó interés en participar en la capitalización y aprobó el análisis de la inversión.

Finalmente, quiero compartir con ustedes un cambio organizacional reciente. Ricardo León, quien ha sido nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo durante más de siete años

y ha desempeñado varios roles con un liderazgo destacado durante sus 15 años en Davivienda, asumirá un nuevo rol como Vicepresidente Ejecutivo de Tecnología y Operaciones, donde enfrentará desafíos emocionantes relacionados con la modernización de nuestro banco.

A su vez, Álvaro Cobo, quien cuenta con más de 23 años de experiencia laboral dentro del Grupo Bolívar, ha sido nombrado Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo. Álvaro ha desarrollado su carrera en diferentes empresas del grupo, incluida Davivienda, asumiendo desafíos en riesgos financieros de tesorería, riesgo de crédito y crédito para la banca de personas. Recientemente, lideraba la Vicepresidencia de Bancaseguros y Negocios Digitales en Seguros Bolívar, nuestra compañía de seguros hermana. Estamos seguros de que su experiencia y conocimiento contribuirán a seguir fortaleciendo las prácticas de riesgo de Davivienda. Ahora déjenme darle la palabra a Ricardo para continuar con la presentación.

Ricardo León: Gracias, Javier. Buenos días a todos. Por favor, pasen a la diapositiva 14, donde analizaremos la evolución de los activos.

Nuestros activos disminuyeron un 3,2% anualmente, cerrando con un balance total de COP 178 billones, debido a una menor cartera y a la apreciación de la tasa de cambio durante el año. Excluyendo la apreciación del peso colombiano, nuestros activos habrían crecido un 3,8% anualmente.

El stock de provisiones presentó una reducción del 3,9% debido a los castigos, ya que hicimos grandes esfuerzos en reconocer el ciclo de crédito. Además, la cobertura para la cartera bruta se mantuvo en un 4,47%, aún por encima de los niveles previos a la pandemia.

Al observar cada una de nuestras operaciones, los activos de Colombia crecieron a una tasa del 3,4% durante el año, y los de Centroamérica en un 5,2% en dólares.

Por favor, pasen a la diapositiva 15. Nuestra cartera bruta disminuyó un 6,1% anualmente, en línea con nuestras expectativas para el año. Como se muestra en el gráfico superior izquierdo, el crecimiento fue principalmente liderado por Centroamérica, que ha presentado más estabilidad en términos de calidad de cartera y oportunidades de crecimiento en el ciclo actual. En este sentido, la operación internacional creció un 8% en dólares, impulsada principalmente por los portafolios de consumo y comercial. Honduras y Costa Rica lideraron el crecimiento de la región.

En cuanto al desempeño por segmentos y debido a nuestros ajustes en las políticas de originación y movimientos en la tasa de cambio, el portafolio de consumo se contrajo un 14% durante el año.

Por otro lado, el portafolio comercial se contrajo un 7% anualmente, explicado por los efectos de la tasa de cambio y una menor demanda dadas las condiciones macroeconómicas y de negocios actuales.

En el portafolio de vivienda, observamos una menor dinámica en la primera parte del año debido a cambios en los subsidios gubernamentales para vivienda. Sin embargo, el programa de subsidios se reactivó parcialmente en la segunda mitad del año, lo que resultó en un aumento de la actividad en este portafolio.

Nos hemos enfocado en ajustar gradualmente nuestro mix de cartera durante varios trimestres y hemos observado una menor participación de los segmentos de consumo y comercial en nuestro mix de cartera, mientras que la participación del portafolio de vivienda ha aumentado.

Pasando a la diapositiva 16, presentamos una actualización sobre nuestros ratios de calidad de cartera y de cobertura. El ratio de calidad total aumentó en 21 puntos básicos durante el trimestre, explicado principalmente por niveles de morosidad más altos en los portafolios de consumo y vivienda.

En el caso del portafolio de consumo, estamos experimentando dos efectos. Por un lado, el portafolio de mayor riesgo continúa bajo presión, explicado especialmente por algunos clientes previamente reestructurados cuyo deterioro se ha acelerado debido a ajustes en el proceso de cobranza. Y por otro lado, la cartera bruta ha estado disminuyendo, lo que representa alrededor de un tercio del aumento del ratio de calidad total en el trimestre.

En el caso del portafolio de vivienda, el aumento en el ratio de calidad se explica por el deterioro de algunos clientes cuya capacidad de pago se ha visto afectada por el aumento en las tasas de interés.

Además, la calidad del portafolio comercial mejoró, lo que se puede atribuir a acuerdos con algunos clientes para quienes mantuvimos niveles de provisión, y a castigos realizados.

En cuanto a la cobertura tradicional para la cartera en mora mayor a 90 días, el ratio cerró en un 90%, explicado por dos razones. En primer lugar, ha habido una mejora en el

reconocimiento de los colaterales para el portafolio comercial y de vivienda, lo que nos permite tener mejores estimaciones sobre los niveles adecuados de cobertura. Y en segundo lugar, el deterioro del portafolio de consumo ha estado consumiendo provisiones de forma natural. Nuestra expectativa para el ratio de cobertura tradicional es que permanezca por debajo del 100% durante 2024, ya que tenemos mejores estimaciones de las necesidades de provisión para el portafolio comercial y de vivienda, y nos sentimos cómodos con el nivel de cobertura actual para estos dos portafolios.

En el caso del portafolio de consumo, a pesar de que el deterioro ha estado consumiendo provisiones, estamos comenzando a observar una recomposición en el nivel de riesgo dentro de este portafolio. Los créditos más riesgosos están cerca de finalizar su tránsito por el balance, y trabajaremos para aumentar gradualmente la cobertura para este segmento durante 2024 y 2025, en línea con el nuevo mix de cartera que estamos construyendo.

A partir de este trimestre, estamos presentando un nuevo indicador que muestra los colaterales que tenemos para la cartera en mora, lo que nos permite reconocer mejor la exposición al riesgo de crédito. Dado que los colaterales son activos que respaldan posibles incumplimientos, nos ayudan a mitigar la exposición, lo que resulta en menores pérdidas esperadas al considerar la recuperación potencial incluyendo los colaterales. Al cierre del año, este indicador se situó en 132,3%, lo que representa niveles suficientes dentro de nuestro marco de apetito de riesgo. Todos nuestros portafolios están cubiertos por encima del 120% cuando se incluyen los colaterales.

Por favor, pasemos a la diapositiva 17. En cuanto al costo de riesgo, vemos que el gasto de provisiones trimestrales está comenzando a estabilizarse. Para este trimestre, la actualización de las expectativas macroeconómicas, así como el efecto de los ajustes de cobranza, resultaron en un gasto ligeramente mayor que el trimestre anterior. Como hemos compartido con ustedes en el pasado, aún vemos que el primer semestre de 2024 será desafiante y esperamos una mejora gradual hacia el segundo semestre.

La cartera por stages se mantuvo relativamente estable en comparación con el trimestre anterior, pero la cartera más riesgosa ha aumentado anualmente, como hemos estado comunicando.

En cuanto a la cobertura por etapas, la cobertura para las etapas uno y dos ha disminuido durante el año, debido a un efecto en el que la cartera rueda a niveles más riesgosos con

su respectiva provisión, mientras que la cartera que permanece en las etapas anteriores tiene niveles de deterioro más bajos y requiere una porción de provisión más baja. La cobertura para la cartera en etapa tres ha ido aumentando debido a nuestros esfuerzos para cubrir la cartera de mayor riesgo para que pueda terminar su transición a través del balance.

Ahora, por favor, pasen a la diapositiva número 18. Las fuentes de fondeo disminuyeron un 2,5% anualmente, principalmente debido a la apreciación del peso colombiano en el año. Al cierre del año, nuestro mix de fondeo consolidado estaba compuesto principalmente por depósitos a la vista, en los que hemos podido aumentar nuestra base de bajo costo gradualmente. Aunque los depósitos de alto costo han aumentado ligeramente recientemente, su participación sobre el fondeo total sigue siendo inferior a la observada hace un año.

En cuanto a los CDTs y dadas las explicaciones que hemos compartido anteriormente, estos representaban el 39% del fondeo total al cierre del año. Sin embargo, durante el trimestre, sólo aumentaron su saldo en un 0,6%, lo que refleja que el crecimiento se está desacelerando.

En cuanto a los bonos y créditos con entidades, han estado perdiendo participación debido a las amortizaciones y efectos de tasa de cambio. Continuaremos evaluando la posibilidad de ir al mercado cuando veamos condiciones favorables.

En términos de liquidez, tanto el indicador de riesgo de liquidez como el coeficiente de fondeo estable neto permanecen en niveles en los que nos sentimos cómodos.

Por favor, continúen hasta la diapositiva 19, donde verán nuestra estructura de capital. Nuestro ratio CET1 cerró en 10,25%, aumentando ligeramente durante el trimestre. Esto se explica por algunas iniciativas de gestión de capital que implementamos durante el trimestre que nos permitieron mejorar la eficiencia del capital, compensando las pérdidas del trimestre.

El AT1 y el Tier 2 disminuyeron debido a la apreciación del peso respecto al dólar. En cuanto a nuestra relación de solvencia total, esta cerró en 14,54%.

Como Javier mencionó al principio de la presentación, la emisión de acciones nos ayudará a mantener nuestros niveles de capital, lo que nos permitirá continuar ejecutando nuestra

estrategia de crecimiento y aprovechar las oportunidades disponibles en los mercados donde operamos.

Por favor, pasemos a la diapositiva 20, donde presentamos nuestros márgenes. El margen financiero bruto aumentó un 10,8% en el trimestre y un 5% en cifras acumuladas. Si bien los ingresos de cartera han disminuido recientemente debido a la normalización de las tasas de interés, y los costos de fondeo han afectado los gastos financieros, los ingresos de inversiones han proporcionado cierta estabilidad a los márgenes. Como resultado, nuestro NIM 12 meses cerró en 5,87%.

Continuemos a la diapositiva número 21. Los ingresos no financieros aumentaron alrededor del 27% en el trimestre y un 16% en cifras acumuladas. Los principales rubros relacionados con este desempeño fueron las comisiones por colocación de seguros, los ingresos relacionados con las franquicias de tarjetas y los ingresos transaccionales de tarjetas de débito y crédito. Otros ingresos relacionados con operaciones de seguros, venta de activos recibidos como pago e ingresos extraordinarios de la Bolsa de Valores de Colombia también contribuyeron a estos resultados positivos.

Los gastos operacionales crecieron 13,2% en cifras acumuladas, en línea con nuestras proyecciones, principalmente afectados por la inflación, la volatilidad de la tasa de cambio a lo largo del año y los aumentos salariales. Sin embargo, considerando los niveles de inflación para 2023, el crecimiento real de los gastos operativos estuvo cerca del 4%.

Por favor, avancemos a la diapositiva 22 para analizar los resultados del banco. El resultado neto fue de COP -270 mil millones para el trimestre y de COP -372 mil millones para el año, lo que resultó en un ROAE 12 meses de -2,38%, en línea con las proyecciones que compartimos en nuestra última teleconferencia de resultados.

Para finalizar la presentación, pasemos a la diapositiva 23, donde compartiremos nuestras expectativas para 2024.

Esperamos que nuestra cartera bruta consolidada crezca entre un 6% y un 8%, impulsada principalmente por los segmentos comercial y de vivienda. Esperamos un crecimiento del 10% al 12% en el portafolio comercial; del 7% al 9% en el portafolio de vivienda; y entre 0% y 2% en el portafolio de consumo.

Con respecto a la calidad de la cartera, esperamos una mejora progresiva en nuestros indicadores, con un indicador de calidad mayor a 90 días cerrando el año entre 4% y 4,5%.

Nuestro margen neto de intereses (NIM) debería cerrar entre 6,1% y 6,4%, demostrando una recuperación gradual a medida que los recortes de tasas de política monetaria y la reducción de los costos de fondeo surtan efecto.

Nuestro costo de riesgo debería cerrar alrededor del 3,4% y 3,7%.

Esperamos un crecimiento de los ingresos no financieros entre el 10% y el 12%, apalancado en nuestra diversificación de fuentes de ingresos.

Esperamos un crecimiento de gastos operacionales entre el 4% y el 7% debido a nuestras estrategias para mejorar la eficiencia.

Como resultado, nuestro retorno sobre el patrimonio promedio (ROAE) debería cerrar entre el 2% y el 6%.

Gracias por su atención. En este punto, podemos pasar a la sesión de preguntas y respuestas.

Operadora: Muchas gracias. Ahora procederemos a nuestra sesión de preguntas y respuestas. Primero, responderemos las preguntas de nuestra línea telefónica y luego continuaremos con las preguntas del webcast.

Si está utilizando una línea telefónica y tiene una pregunta, por favor presione el botón de asterisco (*) seguido del número seis (6) para acceder a la función de preguntas y respuestas, y luego presione el número uno (1) para levantar la mano. Si está utilizando un altavoz, es posible que primero deba levantar el auricular antes de presionar los números.

Nuevamente, por favor presione el botón de asterisco (*) seguido del número seis (6) para acceder a la función de preguntas y respuestas, y luego presione el número uno (1) para levantar la mano.

Para las preguntas del webcast, por favor haga clic en el signo de interrogación (?) en la parte inferior de su pantalla. Si tiene más de una pregunta, por favor enumere todas sus preguntas en un solo mensaje, y envíe preguntas que no hayan sido respondidas. En este momento, estamos a la espera de preguntas.

Nuestra primera pregunta proviene del Sr. Nicolás Riva, de Bank of America. Sr. Riva, tiene la palabra.

Nicolás Riva: Buenos días y gracias por la oportunidad de hacer preguntas. Soy Nicolás Riva, de Bank of America.

Mi primera pregunta es sobre la emisión de acciones. Veo que el plan es emitir 36 millones de acciones, lo que representa aproximadamente USD 180 millones o 50 puntos básicos de capital. Quiero preguntar, ¿cuál es el cronograma para la emisión de acciones?

Además, ¿Grupo Bolívar va a participar en eso? Sé que Grupo Bolívar está recibiendo aproximadamente USD 400 millones por la venta de una participación en Sura Asset Management, por lo que potencialmente podrían usar eso para participar en esta emisión de capital.

Segunda pregunta. En la última teleconferencia de resultados, dijeron que el plan era no pagar dividendos este año, dado la pérdida neta reportada en el año fiscal 2023. ¿Sigue siendo ese el caso? ¿Esperan no pagar dividendos este año?

Y luego, mi tercera pregunta es sobre el pago del cupón del AT1. Quiero confirmar que el no pago del cupón, una cancelación automática del cupón, sería desencadenada si los ítems distribuibles no son suficientes para hacer el pago del cupón, y creo que tienen COP 2 billones o aproximadamente USD 500 millones en ese rubro. Muchas gracias.

Javier Suárez: Gracias Nicolás por tus preguntas. Permíteme abordar la primera sobre la emisión. El cronograma es en los próximos días. Ya hemos publicado la oferta, por lo que está vigente ahora, y será alrededor de tres semanas desde el último lunes que la oferta estará abierta al mercado. Para ser precisos, el 8 de marzo será el cierre de la oferta.

Con respecto al Grupo Bolívar, ha emitido información relevante indicando su interés en participar. Se trata de la Junta Directiva del Grupo Bolívar, que ha instruido a la alta gerencia de la compañía para que proceda con las autorizaciones pertinentes para participar en la emisión, pero han expresado su interés en participar.

En cuanto a los dividendos, ya hemos mencionado en llamadas anteriores, y queremos reafirmar en esta, que no tenemos planes de pagar dividendos. La capitalización va en la otra dirección, así que en lugar de distribuir parte de nuestro capital, estamos aumentando nuestro capital, por lo que continuamos con los mismos planes de no pagar dividendos para este año.

En cuanto al AT1, tenemos la plena intención de honrar el cupón del AT1, al igual que cualquier otra obligación financiera que tengamos. Contamos con las reservas relevantes en nuestro patrimonio, y de hecho, el pago del cupón está considerado dentro de nuestra proyección de gastos financieros, por lo que las proyecciones que presentó Ricardo hace unos minutos ya incluyen el pago del cupón.

Nicolás Riva: Entiendo. Muchas gracias por eso. Entiendo la voluntad y el compromiso de pagar el cupón. Lo único es que creo que hay una cancelación automática del pago del cupón si no tiene suficientes ítems distribuibles para hacer el pago del cupón, y quiero confirmar que eso realmente es así y que ustedes tienen COP 2 billones, o aproximadamente, USD 500 millones en los ítems distribuibles para hacer el pago del cupón. Entiendo el compromiso del banco de hacer el pago.

Javier Suárez: Tenemos más que suficiente en reservas, así que no hay duda sobre si tenemos la capacidad de pagar el cupón. Tenemos muchas reservas para pagar el cupón.

Nicolás Riva: Entendido. Muchas gracias por eso.

Operadora: Muchas gracias. Nuestra segunda pregunta proviene del Sr. Daniel Mora, de Credicorp. Sr. Mora, tiene la palabra.

Daniel Mora: Hola. Buenos días y gracias por la presentación. Tengo un par de preguntas. La primera es respecto al aumento de capital. Me gustaría entender, ¿por qué anunciaron un aumento de capital en este momento? La pregunta es sobre el momento, considerando que los ratios de capital son adecuados según sus informes financieros, y también que la proyección sobre el crecimiento de la cartera es baja.

En nuestro escenario, consideramos que podrían respaldar ese crecimiento de cartera sin presionar los ratios de capital. Entonces, me gustaría entender la visión sobre el momento del aumento de capital. Y creo que una mejor pregunta sería qué habría pasado con los ratios de capital, especialmente el CET1, sin el aumento de capital. ¿Cuál sería ese escenario? nos ayudará a entender mejor los objetivos internos del capital y qué niveles se consideran presionados para el banco. Muchas gracias.

Javier Suárez: Gracias, Daniel, por tus preguntas. En cuanto al momento del aumento de capital, estoy de acuerdo contigo. Tenemos suficiente capital para respaldar nuestra estrategia. Tenemos suficiente capital para respaldar el crecimiento de la cartera que estamos esperando. Pero en estos términos, que son términos en los que los mercados

están cambiando, hay un cambio en las condiciones económicas. Hemos aprendido a lo largo de los años que es muy bueno tener una posición sólida dentro del mercado, para aprovechar las oportunidades que puedan surgir. Por eso creemos que aunque tenemos suficiente capital para respaldar nuestro negocio, queremos enviar una señal clara al mercado de que tenemos la fortaleza para seguir desarrollando nuestra estrategia. Y ese es el tipo de señal que se envía en este momento. Contamos con el apoyo de nuestros accionistas, y creemos que podemos aprovechar diferentes oportunidades que puedan surgir en el futuro.

Con respecto al efecto del aumento de capital, quisiera mencionar que los números que Ricardo presentó como proyección no incluyen el efecto del aumento de capital. Por lo tanto, en realidad tendremos un poco más de 50 puntos básicos adicionales como niveles de solvencia, cuando lo compares con las proyecciones que Ricardo acaba de presentar.

En cuanto a nuestro objetivo, no gestionamos el banco con un nivel objetivo específico. Lo que hacemos es que tenemos un nivel de referencia de alrededor del 9,5%. Esa es una referencia que monitoreamos de cerca. Y queremos tomar acciones cuando creemos que podríamos estar acercándonos al 9,5%, el cual no es el caso. En este momento, estamos alrededor del 10,25%, y la expectativa es mantener estos mismos niveles sin el aumento de capital.

Entonces, esa es la referencia interna que utilizamos. Pero eso no es un objetivo. No estamos apuntando a llegar al 9,5%. Lo que estamos haciendo es simplemente aprovechar el momento y acudir al mercado y tener la fortaleza para aprovechar las posibles oportunidades en el futuro.

En ese sentido, es una emisión de capital que está dirigida a los accionistas actuales. Lo hacemos porque sabemos que el precio de la acción está realmente por debajo de los niveles históricos, y queremos dar esta oportunidad a los accionistas actuales, que, por cierto, pueden ceder sus derechos para participar en la oferta a otros inversionistas. En todo caso, creemos que esta debería ser una oferta dirigida hacia los accionistas actuales que han estado con el banco, y creemos que son ellos quienes deberían beneficiarse de la recuperación del precio que pueda venir en el futuro.

Daniel Mora: Perfecto. Muchas gracias.

Operadora: Muchas gracias. Nuestra tercera pregunta proviene del Sr. Andrés Soto, de Santander. Sr. Soto, tiene la palabra.

Andrés Soto: Buenos días, Javier y Ricardo, y gracias por la presentación. Tengo varias preguntas, pero primero me gustaría escuchar de ustedes. ¿Cuáles son los supuestos macroeconómicos que están utilizando en sus proyecciones? Porque en función de esos supuestos macroeconómicos, puedo tener diferentes preguntas sobre el crecimiento de la cartera, los márgenes y los gastos.

Javier Suárez: Andrés, gracias por tu pregunta. En cuanto a los supuestos macroeconómicos, estamos trabajando con una proyección de crecimiento del PIB del 1,2% al 1,4%; inflación alrededor del 4,5% y 5,5%. Esos son principalmente los supuestos más importantes con los que estamos trabajando en este momento. En términos de la tasa de política monetaria, esperamos una tasa de alrededor del 7,5% al 8,25% para fin de año.

Andrés Soto: ¿Y en términos de tasa de cambio?

Javier Suárez: En términos de tasa de cambio, permíteme redirigir esta pregunta a Andrés Langebaek, nuestro Economista en Jefe.

Andrés Langebaek: Buenos días, Andrés. Bueno, creemos que habrá una tendencia al alza en las tasas de cambio porque habrá una reducción en las tasas de interés nacionales que será mayor que la reducción que esperamos para las tasas de interés de Estados Unidos. Además, a medida que la economía recupere cierto crecimiento en la segunda parte del año, también habrá una mayor demanda de importaciones y presión al alza en la tasa de cambio. Por lo tanto, en este momento, creemos que hacia finales de este año, el tipo de cambio podría estar alrededor de COP 4.300 por USD.

Andrés Soto: Gracias, Andrés. Entonces, Javier, con una depreciación de la moneda de más del 10% y una inflación del 5%, veo que están proyectando que los gastos operativos crecerán entre un 4% y un 7%. Eso suena bajo. Así que me gustaría entender, ¿qué medidas específicas tienen la intención de implementar ustedes para reducir costos? porque básicamente esto es lo que implican estas proyecciones.

Javier Suárez: Sí, Andrés. En cuanto a la eficiencia, hemos estado trabajando arduamente en varios frentes en los que creemos que hay oportunidades en términos de ganar eficiencia en la operación de nuestras sucursales, también ganando eficiencia aprovechando los beneficios de diversas inversiones que hemos realizado en los últimos años en términos de digitalización del Banco. Nos hemos convertido en un banco muy digital en términos de las operaciones hacia los clientes. En términos de servicio, en términos de la experiencia de los clientes, se ve que hemos prácticamente completado la

transformación del banco, con casi el 100% de los productos y servicios de banca personal ofrecidos en nuestros canales digitales, y ahora en la Super App.

Pero internamente, tenemos mucho trabajo por hacer en términos del back office. Entonces, estamos trabajando para asegurarnos de que optimicemos nuestro back office aprovechando estas inversiones digitales que hemos realizado a lo largo de los años. Vemos muchas oportunidades allí, con inteligencia artificial, mediante esfuerzos tradicionales de reducción de costos en donde todavía tenemos oportunidades, y en la medida en que algunos de ellos se implementaron a finales del año pasado no obtuvimos los beneficios de un año completo de eficiencias en algunos de los programas que implementamos el año pasado. Este año lo haremos, así como otros programas en el lado de la eficiencia que también nos ayudarán a mejorar nuestras ratios de eficiencia.

Andrés Soto: Gracias. En cuanto al crecimiento de la cartera, están proyectando un crecimiento en línea con el PIB nominal o un poco más alto que eso. Cuando miro a su principal competidor, la proyección que están proporcionando es mucho más baja que esta. Entonces, ¿por qué ustedes decidieron crecer en esta parte del ciclo en Colombia? El costo de riesgo es alto y hay muchas incertidumbres en el panorama macroeconómico.

Javier Suárez: Sí, nuestras expectativas de crecimiento están entre el 6% y el 8%. Eso está cerca de la inflación. Entonces, básicamente en términos reales, mantendríamos el mismo nivel de tamaño de la cartera. Si miras el segmento comercial, vemos algunas oportunidades y también hay cierta estacionalidad allí porque al final del año pasado redujimos nuestro portafolio comercial debido a algunos prepagos de operaciones grandes que ya han regresado. Entonces, hay cierta estacionalidad allí, pero vemos un 10% a 12% de crecimiento de la cartera comercial para este año. En el portafolio de consumo, estamos básicamente planos, del 0% al 2%. Y eso se debe a que venimos de un ciclo de contracción de la cartera y creemos que seguirá contrayéndose durante algunos meses más debido a la dinámica de la cartera, y por el paso por el P&G de los grandes desembolsos que tuvimos durante 2021 y 2022. Vimos una gran contracción el año pasado, y habrá alguna contracción durante los primeros meses de este año, pero luego se nivelará y comenzaremos a crecer un poco hacia finales de año. Esa es nuestra expectativa.

En cuanto al portafolio de vivienda, estamos observando una recuperación en algunos segmentos de esta cartera porque muchos de los proyectos de las constructoras que se estaban construyendo el año pasado no fueron entregados realmente a los clientes debido a dificultades con los subsidios y otras fricciones en ese proceso. Estamos viendo que los

inventarios están siendo vendidos. De hecho, ya se está vendiendo y se ha entregado a los clientes, y esa es la fuente de crecimiento para el portafolio de vivienda. El año pasado fue un año lento en términos de hipotecas debido a algunas fricciones en los programas de vivienda de interés social, y también hay cierta recuperación allí, en ese 7% al 9%, así que no creemos que estemos siendo realmente muy optimistas en el crecimiento de la cartera. Seguimos siendo muy prudentes con el portafolio de consumo, y por eso tenemos una expectativa de crecimiento del 0% al 2% para ese segmento.

Andrés Soto: Entonces, con estas proyecciones, ¿dónde ven su ratio de solvencia básica ordinaria para finales de 2024?

Javier Suárez: Sin considerar el aumento de capital, nuestra proyección está entre el 10% y el 10,5%, que básicamente es el mismo nivel en el que estamos terminando este año. Si tenemos en cuenta los 55 puntos básicos que esperamos del aumento de capital, deberíamos estar entre el 10,5% y el 11%.

Andrés Soto: Perfecto. Muchas gracias.

Javier Suárez: Gracias a ti, Andrés.

Operadora: Muchas gracias. Ahora procederemos con las preguntas del webcast. La primera pregunta viene de la Sra. Andrea Atuesta, de Bancolombia. Su pregunta es: "Buenos días y gracias por la presentación. ¿Podrían explicarme la lógica detrás de la emisión a COP 20,000 por acción, teniendo en cuenta que el banco tiene niveles de capital cómodos?"

Y la segunda pregunta es: "¿Podrían explicar el crecimiento esperado de la cartera por segmento en 2024? ¿Cuál será la estrategia a adoptar?"

Javier Suárez: Gracias, Andrea, por tu pregunta. En cuanto al precio por acción de la emisión de capital, los COP 20 mil por acción hay que ponerlos en contexto. Esta emisión está dirigida hacia los accionistas actuales, por lo que el hecho de que estén dispuestos a participar les otorgará los beneficios de lo que esperamos sea una recuperación en los resultados del banco en el futuro próximo que eventualmente podría reflejarse en el precio de la acción. Los COP 20 mil por acción es una referencia que estamos tomando del precio de mercado en este momento, que ha estado alrededor de COP 19 mil a COP 21 mil por acción. Por lo tanto, creemos que el precio no debería estar muy lejos de los valores de mercado, y el hecho de que esté dirigido a los accionistas actuales de alguna manera

los beneficia en el sentido de que pueden aprovechar cualquier proceso de recuperación que atraviese el banco.

Con respecto al crecimiento de la cartera, es la misma pregunta que hizo Andrés, a menos que tengas, Andrea, alguna otra pregunta específica sobre ese tema.

Operadora: Muchas gracias. La segunda pregunta de nuestra webcast proviene de la Sra. Solena Gloaguen, de Insight Investment. Ella tiene dos preguntas. La primera pregunta es: "¿Recibieron alguna presión por parte del regulador para cancelar el pago del cupón del AT1?" La segunda pregunta es: "¿Cuál es el monto de las reservas disponibles para pagar el cupón? Por favor, indique el número." Gracias.

Javier Suárez: Gracias por tu pregunta. Con respecto a la primera, no, no recibimos ninguna presión. No hemos recibido ninguna presión por parte del regulador en absoluto con respecto a nuestro cupón. Y como mencioné antes, esperamos pagar el cupón completamente. Tenemos aproximadamente COP 161 mil millones en reservas, lo que equivale a alrededor de USD 33 millones. Esta es una reserva que se actualiza cada año, basada en la expectativa del tamaño del cupón. Y en este momento, estas reservas son suficientes para honrar el cupón. Este número está publicado en nuestros resultados financieros como referencia para el mercado y los inversionistas.

Operadora: Muchas gracias. La tercera pregunta de nuestro webcast proviene del Sr. Cristian Gacha, de Citi. Él tiene dos preguntas. La primera pregunta es: "¿Cuáles son los planes de acción para superar el deterioro de la cartera en Colombia?" La segunda pregunta es: "¿Están aplicando algún descuento (haircut) en el valor de los colaterales para medir la relación de Stock de Provisiones más colaterales respecto al nivel de morosidad?"

Javier Suárez: Cristian, gracias por tu pregunta. Con respecto a la primera, hay varios planes de acción. Hemos estado pasando por un proceso específicamente en el portafolio de consumo. Hemos revisado muchos de los elementos que forman parte de nuestro negocio en el segmento consumo.

En primer lugar, en el lado de la originación, ya hemos incluido muchos otros factores que no se incluían en los años anteriores en las políticas de originación y realmente puedes ver los resultados de eso. Si observas las nuevas cosechas que hemos estado desembolsando desde principios del año pasado, verás un desempeño mucho mejor en términos de incumplimiento, por supuesto, en términos de ser más estrictos en cuanto a los niveles de ingresos, la capacidad de endeudamiento, la gestión de la identidad de los clientes. Por lo

tanto, en el lado de la originación, tenemos muchas herramientas nuevas que hemos estado utilizando durante el año pasado.

En cuanto a la cobranza, también hemos realizado mucho trabajo con inteligencia artificial, con cambios en nuestros procesos, entendiendo la dinámica del proceso de cobranza, que está cambiando rápidamente en Colombia debido a las nuevas regulaciones que han entrado en vigencia que realmente limitan la capacidad de los bancos para contactar a los clientes con fines de cobranza, así que nos hemos adaptado a un nuevo esquema que ha estado funcionando. Por supuesto, hay algunos desafíos en cuanto a la accesibilidad de estos clientes debido a la nueva regulación, pero hemos implementado diversas estrategias para ayudar a los clientes que realmente necesitan ayuda, pero también al mismo tiempo, protegemos al banco al cobrar a aquellos clientes que tienen la capacidad de pagar. Por lo tanto, se implementaron diversos planes a lo largo del año pasado que realmente han hecho que nuestra operación sea más resiliente en términos de deterioro de la cartera. De hecho, estamos comenzando a ver beneficios. Como mencionaba, hay un gráfico en la presentación sobre las nuevas cosechas que muestra el impacto de estas nuevas prácticas.

Y en cuanto a las cobranzas, lo que estamos observando es que, aunque el entorno es desafiante, estamos viendo una mejora en la tendencia de nuestra cobranza y en el deterioro del portafolio de consumo durante los últimos meses. Por lo tanto, aunque el entorno macroeconómico sigue siendo desafiante, estamos seguros de que la parte más difícil de nuestra cartera de alto riesgo ya ha pasado por nuestro P&G.

Respecto al descuento (haircut) en el valor de los colaterales, sí. Estamos considerando la pérdida en caso de incumplimiento como parte del proceso. También actualizamos los valores de los colaterales cada año siguiendo las regulaciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Gracias por tu pregunta, Cristian.

Operadora: Muchas gracias. Ahora tenemos una cuarta pregunta de la Sra. Cynthia Huaccha, de Credicorp. "¿Podrían darnos comentarios sobre el interés del banco en las nuevas emisiones en el mercado internacional? Tal vez notas senior o notas Tier 2 en algún momento del año, o ¿no hay interés en absoluto debido a que se espera un crecimiento modesto de la cartera? Gracias."

Javier Suárez: Gracias, Cynthia, por tus preguntas. En los últimos años, no hemos incursionado en el mercado internacional debido a las condiciones del mercado. Si estas condiciones del mercado cambian, probablemente consideraremos oportunidades

independientemente del crecimiento de la cartera, porque también está la gestión del fondeo del banco. Ese es un tipo de fondeo al que siempre queremos acceder cuando hay oportunidad. Por lo tanto, estaremos atentos a las oportunidades. En este momento no tenemos la necesidad de acudir al mercado debido a las razones que estás mencionando, dado el modesto crecimiento de la cartera proyectado. Sin embargo, creemos que es importante estar abiertos a oportunidades en el mercado debido a la optimización que podemos obtener al acceder a diferentes fuentes de fondeo, y una de ellas es el mercado internacional que ha estado cerrado en estos últimos dos años. A medida que veamos oportunidades en ese mercado, con las tasas de interés bajando, podríamos considerarlo.

En cuanto a las notas Tier 2, no vemos ninguna necesidad de instrumentos de capital adicionales en este momento.

Operadora: Muchas gracias. Parece que no hay más preguntas en este momento, así que me gustaría devolver la palabra a la alta gerencia para los comentarios de cierre.

Javier Suárez: Gracias a todos por ser parte de esta llamada. Para nosotros, como mencioné durante las observaciones iniciales, ha sido un momento desafiante y creemos que la primera mitad de este año seguirá siendo desafiante, aunque creemos que estamos en el camino correcto. Vemos una mejora en el desempeño del banco en varias de nuestras variables internas las cuales monitoreamos de cerca. Esperamos mejoras en cuanto a la calidad de la cartera, y a los márgenes, por lo que confiamos en que habrá mejores resultados para este año.

Por supuesto, es importante mencionar que todavía estamos atravesando un entorno macroeconómico desafiante. Como se mencionó durante la presentación, hubo una caída significativa en el crecimiento del PIB del país el año pasado y este año seguirá siendo un año con un crecimiento modesto, y también estamos expuestos a muchas incertidumbres en el mercado en este momento, por lo que creemos que las proyecciones que hemos dado son coherentes con nuestra visión, con una economía en crecimiento lento, pero aún en recuperación, y para nuestro negocio, hay oportunidades allí.

Como mencioné en teleconferencias de resultados anteriores, aunque los resultados a corto plazo han sido desafiantes, nunca hemos perdido la oportunidad de mirar hacia el futuro y seguir trabajando en nuestras capacidades para ser el mejor banco que podemos ser, y estamos progresando en ese sentido con nuestros productos digitales, con el servicio que brindamos a nuestros clientes, con las iniciativas de eficiencia que mencioné antes, así que estamos muy emocionados. Aunque ha sido desafiante, miramos hacia los próximos

meses con optimismo, con la oportunidad de mejorar nuestras ofertas de valor. El plan de proyectos es muy sólido en términos de soluciones para nuestros clientes, por lo que creemos que estamos comenzando esta fase en la que probablemente la recuperación será la nota predominante en los próximos meses.

Quiero expresar una vez más mi gratitud a Ricardo por ser parte de este equipo en el lado financiero. Ricardo tiene una larga trayectoria en las operaciones tecnológicas en el pasado y está volviendo a ese rol, y creemos que será una parte clave de esa transformación hacia el futuro. También doy la bienvenida a Álvaro, quien será clave en la instrumentación de nuevas prácticas en gestión de riesgos y otros temas que son de su experiencia.

Muchas gracias a todos por ser parte de esta llamada y esperamos que todos estén atentos a los resultados del trimestre de marzo en los próximos meses. Muchas gracias a todos.

Operadora: Gracias. Señoras y señores, esto concluye la teleconferencia de resultados de hoy. Gracias por su participación. Pueden desconectarse de la llamada.