



**INFORME ANUAL
GOBIERNO CORPORATIVO
2.019
BANCO PICHINCHA S.A.**

CONTENIDO

BANCO PICHINCHA S.A.	2
Informe Anual De Gobierno Corporativo	2
I. PRESENTACIÓN	2
II. ESTRUCTURA DEL BANCO PICHINCHA S.A.	2
III. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO	3
a. Asamblea General De Accionistas	3
b. Junta Directiva.....	4
c. Comités De La Junta Directiva	13
IV. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS.....	15
V. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL BANCO	17
a. Sistema De Control Interno Del Banco	17
b. Política De Gestión De Riesgos En El Banco	19
c. Materialización De Riesgos Durante El Año 2019	27
d. Planes De Respuesta Y Supervisión Para Los Principales Riesgos	28
VI. INFORMACIÓN Y RELACIONAMIENTO	28
VII. INFORMACIÓN PRESENTADA AL MERCADO	29
VIII. RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	29
IX. REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS – CÓDIGO PAÍS	30

BANCO PICHINCHA S.A.

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

I. PRESENTACIÓN

La Junta Directiva de Banco Pichincha S.A. (en adelante “el Banco”) presenta a la Asamblea General de Accionistas su Informe Anual de Gobierno Corporativo contentivo de las gestiones desarrolladas por el Banco en esta materia al cierre del 31 de diciembre de 2.019.

Para la elaboración de este Informe se tomaron en consideración las disposiciones contenidas en los Estatutos Sociales, el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de la Junta Directiva, la Política de Operaciones con Partes Vinculadas y demás manuales internos del Banco, incluidas sus modificaciones aprobadas, así como las recomendaciones contenidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas – Código País 2.014 expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

De esta manera, se presenta a los señores accionistas el Informe antes mencionado, el cual tiene como propósito reflejar el funcionamiento del Gobierno Corporativo del Banco, así como exponer los cambios más relevantes presentados durante el año 2.019.

II. ESTRUCTURA DEL BANCO PICHINCHA S.A.

El capital social autorizado de Banco Pichincha S.A. asciende a la suma de \$64.500.000.000 y comprende un total de 6.450.000.000 de acciones ordinarias, de valor nominal de \$10,00 cada una. A la fecha de emisión del presente Informe, se tienen 6.255.861.526 acciones suscritas y pagadas, distribuidas en 22 accionistas (17 personas naturales y 5 personas jurídicas).

A este propósito, es importante precisar que no obstante que la referida estructura se consolidó en enero de 2.019, la línea de gobierno del Banco se ha mantenido constante y definida, con un capital social cerrado a sus 22 accionistas descrita.

A continuación se detallan los accionistas directos e indirectos con mayor participación accionaria del Banco.

Accionistas Directos(*)

Nombre o Razón Social	No. Acciones	% de Participación al 31 de diciembre de 2.019
Banco Pichincha C.A.	4.228.546.988	67,59336
Andean Investment Corp.	1.187.770.557	18,98652
Diners Club del Ecuador Soc. Financiera (Hoy Banco Diners Club del Ecuador S.A.)	420.604.699	6,72337
Darío Fidel Egas Grijalva	418.181.447	6,68463
Otros accionistas con menor participación	757.835	0,01212

(*)*El Banco no posee acciones propias*

Accionistas Indirectos

Nombre o Razón Social	Participación Indirecta
Darío Fidel Egas Grijalva	Beneficiario real de más del 50% del capital social de Banco Pichincha C.A. y de Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Acuerdos de Accionistas: Al 31 de diciembre de 2.019 el Banco no cuenta con Acuerdos Privados de Accionistas.

III. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO

a. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

En el 2.019 se celebró una reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas y una reunión extraordinaria, en las que participaron el 99,99% de las acciones suscritas y pagadas del Banco. De conformidad con las disposiciones contenidas en los Estatutos Sociales, la convocatoria a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se realizó con treinta días comunes de antelación a la realización de la misma, y la de la reunión extraordinaria con quince días comunes de antelación.

Los avisos convocatorios de las reuniones se publicaron a través de un periódico de circulación nacional (Diario el Nuevo Siglo) y en la página Web del Banco www.bancopichincha.com.co, y en los mismos se incorporó el Orden del Día de cada una de las reuniones.

Durante el término previsto por la Ley, los documentos y demás comprobantes exigidos para el ejercicio del Derecho de Inspección estuvieron a disposición de los accionistas en las oficinas de la Administración.

Dentro de las decisiones adoptadas por los señores asambleístas en las mencionadas reuniones se destacan las siguientes:

Reunión Ordinaria

- Se aprobaron los Informes de Gestión del Presidente y la Junta Directiva, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, los Informes Regulatorios, el Balance y el Estado de Pérdidas y Ganancias con corte al 31 de diciembre de 2.018 debidamente dictaminados, así como el Proyecto de Distribución de Utilidades / Enjugamiento de Pérdidas.
- Se designaron los miembros de la Junta Directiva para el período 2.019-2.020.
- Se eligió a la firma PwC Contadores y Auditores Ltda. como Revisores Fiscales del Banco para el período 2.019-2.020.

Reunión Extraordinaria

- Se presentó la renuncia del doctor Fidel Esteban Egas Sosa a su condición de miembro principal del tercer renglón de la Junta Directiva de Banco Pichincha. Como consecuencia de lo anterior se designaron los miembros de la Junta Directiva para el resto del período 2.019-2.020.

b. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Banco Pichincha se encuentra estructurada en siete renglones conformados por miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Del total de renglones definidos tres de ellos están conformados por miembros que tienen la calidad de independientes, tres renglones están integrados por miembros que tienen la condición de patrimoniales y un renglón está conformado por un miembro patrimonial en condición de principal y un miembro ejecutivo como su suplente.

Durante el año 2.019 se celebraron doce reuniones ordinarias y cinco reuniones extraordinarias de la Junta Directiva y en todas éstas se contó con el quórum requerido por las disposiciones legales y estatutarias para deliberar y decidir válidamente.

Para el proceso de selección y nombramiento de los miembros de la Junta Directiva, el Banco atiende a los criterios de competencia profesional, idoneidad y reconocida solvencia

moral. De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales, la Junta Directiva del Banco es elegida por períodos de un año y las facultades de nominación y designación de los miembros que la integran están radicadas directamente en la Asamblea General de Accionistas. En ese sentido, fueron los accionistas quienes adelantaron previamente el respectivo análisis para la nominación de los candidatos a miembros de la Junta Directiva, sin perjuicio del apoyo que al respecto puedan llegar a solicitar a la Alta Dirección del Banco.

Nombrados y designados los miembros de la Junta Directiva por los señores accionistas, sus hojas de vida fueron puestas a consideración de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que autorizó y posesionó a los Directores que conforman dicho Órgano de Administración.

Seguidamente se presentan las hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva elegidos para el período 2.019-2.020, quienes fueron debidamente autorizados y posesionados por la Superintendencia Financiera de Colombia para el ejercicio del cargo, así:

Dr. Juan Pablo Egas Sosa – Miembro Principal del Primer Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado en Ciencias de la Administración – Boston College
- Maestría en Administración de Empresas – IE Business School
- Miembro de la Junta Directiva de Diners Club del Ecuador Sociedad Financiera (2.002 – 2.012)
- Miembro de la Junta Directiva de Pichincha Casa de Valores Picaval (2.008 – 2.012)
- Miembro de la Junta Directiva de Banco Pichincha Panamá S.A. (2.016 – a la fecha)
- Miembro de la Junta Directiva de Seguros del Pichincha (2.018 – a la fecha)

Dr. Antonio Alfonso Acosta Espinosa – Miembro Principal del Segundo Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado en Ingeniería de Sistemas – Instituto ICM de México
- Presidente Adjunto del Banco Pichincha C.A. (2.003 – 2.015)
- Miembro Principal del Directorio de Banco Pichincha C.A. (2.011 – 2.015)
- Presidente de Banco Pichincha C.A. (2.015 – a la fecha)

Dr. Santiago Bayas Paredes – Miembro Principal del Tercer Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 22 de julio de 2.019

- Pregrado en Economía – Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Máster en Economía – Vanderbilt University
- Director de Política Monetaria del Banco Central del Ecuador (1.987 – 1.988)
- Economista del Departamento Hemisferio Occidental del Fondo Monetario Internacional (1.992 – 1.993)
- Director General de Estudios del Banco Central del Ecuador (1.993 – 1.996)
- Miembro de la Junta Directiva de la Corporación de Desarrollo de Mercado Secundario de Hipotecas CTH (2.003 – a la fecha)

- Gerente General Banco Pichincha C.A. (2.018 – a la fecha)

Dr. Esteban Hurtado Larrea – Miembro Principal del Cuarto Renglón

Fecha Posesión Ordinaria: 7 de julio de 2.019

- Pregrado en Ingeniería Eléctrica – The George Washington University.
- Máster en Arts of Finance and Investment – University of Exeter.
- Máster en Science Engineering Management – The George Washington University.
- Subgerente de Tesorería del Banco del Pacífico (1.989 – 1.991)
- Gerente de Tesorería del Banco Continental (1.991 – 1.992)
- Gerente General de la Administradora de Fondos del Pichincha (1.993 – 2.003)
- Gerente General del Banco General Rumiñahui (2.003 – 2.006)
- Vicepresidente Corporativo y Secretario Ejecutivo del Directorio Corporativo (2.018 – 2.019)
- Gerente General de Banco Pichincha Panamá S.A. (2.019 a la fecha)

Dr. Alejandro Revollo Rueda – Miembro Principal del Quinto Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Abogado – Universidad Externado de Colombia
- Especialista en Derecho Comercial – Universidad Externado de Colombia
- Presidente del Banco del Estado en Liquidación (2.004 – 2.005)
- Miembro de la Junta Directiva de Fiduciaria del Estado en Liquidación (2.002 – 2.003)
- Gerente Valores Incorporados S.A.S. (2.013 – a la fecha)
- Miembro de la Junta Directiva de la sociedad Azul & Blanco – Millonarios (2.018 – a la fecha)
- Miembro de la Junta Directiva de Coomeva Corredores de Seguros (2.018 – a la fecha)

Dr. Rafael Alfonso Bastidas Pacheco – Miembro Principal del Sexto Renglón

Fecha Posesión Ordinaria: 16 de mayo de 2.019

- Licenciado en Administración de Empresas – Universidad Metropolitana
- Máster en Administración de Empresas – IESA
- Vicepresidente Experian Computec (2.008 – 2.014)
- Miembro de la Junta Directiva del Fondo Mutuo de Inversión de Empresa y Trabajadores de Experian Colombia (2.013 – 2.014)
- Vicepresidente de Riesgo del Banco Caja Social (2.014 – 2.016)
- Presidente de Colmena Fiduciaria y Colmena Capitalizadora (2.016 – 2.017)
- Vicepresidente de Unidad de Personas de QNT Colombia (2.018 – 2.019)
- Gerente General del Grupo General Matrix Su Red (2.020 – a la fecha)

Dr. Luis Hernán Soto Mejía – Miembro Principal del Séptimo Renglón

Fecha Posesión Ordinaria: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado en Administración de Negocios – Universidad EAFIT
- Subgerente de la Corporación Financiera Suramericana (1.984 – 1.987)
- Miembro de la Junta Directiva Financiera Teleya (1.988 – 1.992)
- Miembro de la Junta Directiva Financiera Teleya (1.994 – 1.998)

- Gerente General de Almacenes Paguemenos (1.987 – 1.997)
- Presidente Fabrisedas (1.997 – 2.007)
- Presidente Fashion Labels S.A.S. (2.007 – a la fecha)

Dr. Darío Fidel Egas Grijalva – Miembro Suplente del Primer Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Doctor en Jurisprudencia – Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Presidente del Directorio Metropolitana de Seguros (1.986 – 2.012)
- Presidente del Comité de Franquicias Dineros Club del Ecuador Sociedad Internacional (1993 – a la fecha)
- Miembro de la Junta Directiva del Banco Financiero del Perú (1.996 – a la fecha)
- Presidente de Banco Pichincha C.A. (1.992 – 2.015)
- Presidente de Honor Vitalicio de Banco Pichincha C.A. (2.015)

Dra. Liliana Marcela De Plaza Buriticá – Miembro Suplente del Segundo Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado Economía Industrial – Universidad de Medellín
- Programa de Alta Dirección en Finanzas – Universidad de los Andes
- Programa de Presidentes de Empresas – Universidad de los Andes
- Vicepresidente Comercial Red Megabanco (2.006 – 2.012)
- Vicepresidente Banca Oficial, Institucional, Social y U. Esp. Banco de Bogotá (2.012 – 2.017)
-
- Presidente de Banco Pichincha S.A. (2.017 – a la fecha)

Dr. Alejandro Ribadeneira Jaramillo – Miembro Suplente del Cuarto Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado en Ingeniería Comercial – Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Licenciado en Administración de Empresas – Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Máster en Administración de Negocios – Portland University – USA
- Gerente General del Banco General Rumiñahui (2.003 – 2.005)
- Miembro de la Junta Directiva de Banred (2.007 – 2.014)
- Miembro de la Junta Directiva de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2.015 – 2.018)
- Vicepresidente Ejecutivo, de Finanzas y Riesgos de Banco Pichincha C.A. (2.018 – a la fecha)

Dr. José Luis Gómez Calisto – Miembro Suplente del Quinto Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado en Arquitectura – Pontificia Universidad Javeriana
- Programa de Alta Dirección Empresarial – Universidad de la Sabana
- Director General C.I. Vitral Limitada (1.980 – a la fecha)

Dr. Héctor Jaime Roa Piñeros – Miembro Suplente del Sexto Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Pregrado Ingeniero Industrial – Universidad de los Andes
- Especialización en Ingeniería de Sistemas – Universidad de Colonia, Alemania
- Programa Desarrollo Gerencial – Universidad de los Andes
- Suplente del Presidente de Diners Club de Colombia S.A. (1.982 – 1.988)
- Miembro de la Junta Directiva de Diners Club de Colombia S.A. (1.985 – 1.985)
- Miembro de la Junta Directiva de Grancolombiana (1.985 –1.988)
- Miembro de la Junta Directiva de Finevesa Compañía de Financiamiento (1.997 –1.998)
- Vicepresidente Ejecutivo de Banco Pichincha C.A. (1.994 – 2.002)
- Miembro de la Junta Directiva de Banco GNB Sudameris S.A (2.005 – 2.011)
- Consultor Privado (en la actualidad).

Dr. Alberto Barco Vargas – Miembro Suplente del Séptimo Renglón

Fecha Posesión Abreviada: 16 de mayo de 2.019

- Doctor en Jurisprudencia - Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario
- Especialización en Impuestos y Seguros - Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario
- Especialización en Alta Gerencia – Universidad de los Andes
- Asesor del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (1.962)
- Cónsul General Ad Honorem de Grecia (1.964 – a la fecha)
- Miembro de la Junta Directiva de la Corporación Nacional de Turismo de Colombia (1.974 – 1.975)
- Miembro de la Junta Directiva de Alcomercio (1.988 – 1.993)
- Gerente de Barco Vargas Corredores de Seguros (1.992 – 2.001)
- Abogado consultor (1.970 – a la fecha)

Durante el año 2.019 la Junta Directiva del Banco estudió y aprobó diferentes políticas, manuales y reglamentos, así como algunas modificaciones y reformas a los ya existentes en la Entidad. A continuación se sintetizan los principales asuntos revisados y evaluados por la Junta Directiva al respecto:

Enero	<ul style="list-style-type: none">• Definición y establecimiento de un Comité de la Junta Directiva para la evaluación y la aprobación de créditos.
Febrero	<ul style="list-style-type: none">• Reforma al Manual de Políticas Contables, en la cual se actualizó el marco normativo interno en relación con la medición del deterioro de los instrumentos financieros diferentes de cartera acorde con la norma IFRS 9.

Marzo	<ul style="list-style-type: none"> • Designación de un Representante Legal Judicial.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, en asuntos relacionados específicamente con las políticas de originación de la línea Vehículos.
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Reglamento Interno del Comité de Riesgos de la Entidad, en relación con su conformación y la definición del quórum mínimo requerido para sesionar y deliberar válidamente. • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, en lo concerniente a las Políticas de Crédito en las líneas de Vehículos y Tarjeta de Crédito y en relación con las actividades definidas como restringidas o excluidas para su colocación.
Junio	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Manual de Políticas Contables, en lo que se refiere a la regulación asociada a las Normas Internacionales de Información Financiera – IFRS 15 y 16.
Julio	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM en temas relacionados con: <i>i.</i>) la definición de políticas, metodologías y procedimientos orientados a identificar y prevenir conductas manipulativas que puedan afectar la transparencia y la libre formación de precios del mercado de valores; y, <i>ii.</i>) El robustecimiento de las políticas y procedimientos orientados a la prevención de conductas defraudatorias que puedan resultar contrarias a los intereses del Banco y del mercado en general. • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, consistente en la inclusión de una política general asociada a la participación de Partes Relacionadas en operaciones de suministro o acceso de liquidez por parte de la Entidad.
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Manual de Garantías del Banco. • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con el objeto de incluir expresamente la Política conforme a la cual el Banco no financiará ni estructurará productos (cuentas de ahorros ni corrientes) para la administración de recursos de campañas políticas.

Agosto	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma a la Política de Partes Vinculadas en relación con la valoración de operaciones entre Partes Relacionadas. • Actualización integral del Manual de Tesorería. • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC en temas relacionados con: <i>i.</i>) la política de originación de algunas líneas de crédito de consumo; <i>ii.</i>) políticas para la línea Libre Inversión; y, <i>iii.</i>) inclusión del deber de divulgación de la información de las operaciones de crédito. • Aprobación de la Política de Riesgo Ambiental y de la estructura para la gestión y administración del Riesgo Ambiental y Social –SARAS.
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Código de Ética y Conducta relacionada con la inclusión de políticas de responsabilidad del Banco en materia de defraudaciones y frente a las responsabilidades de las acciones de los funcionarios de la Entidad. • Reforma al Manual de Tesorería en asuntos referentes a las políticas generales de las operaciones de la Mesa de Dinero. • Modificación a la Política de Saldos Finales en Cartera y Saldos Finales a favor de Clientes.
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con el fin de incluir la variable <i>Efectividad</i> para la calificación de control. • Reforma al Código de Ética y Conducta, en lo que se refiere a la actualización de la información de la línea de Ética y la vigencia del mismo.
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, en lo que refiere a la inclusión de políticas de Excepciones; Pago Alternativo Tarjeta de Crédito; Reestructuraciones Libranza; Tarjeta de Crédito; y, Libre Inversión. • Actualización al Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio -SGCN en lo atinente a la inclusión de los Indicadores de Monitoreo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

Remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia

Para la determinación de la remuneración de los miembros del Directorio, el Reglamento Interno de la Junta Directiva establece que la Asamblea General de Accionistas fijará la remuneración de los miembros de la Junta. A su turno, el Código de Gobierno Corporativo del Banco dispone que la Asamblea General de Accionistas fijará la remuneración de los miembros de la Junta Directiva en consideración al número y calidad de los integrantes, sus responsabilidades y el tiempo que les es requerido, en forma tal que dicha remuneración

atienda adecuadamente el aporte que el Banco espera de sus Directores. En ese sentido, la Asamblea General de Accionistas aprobó la remuneración de los Miembros de la Junta Directiva en la suma de Tres Millones de Pesos (\$3.000.000,00) Moneda Legal, pagaderos mensualmente a cada uno de los señores miembros del Directorio por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva y de los Comités de Apoyo y/o Gestión de la Junta que integren, durante el respectivo mes, para el período 2.019-2.020.

Asistencia de los Directores a las Reuniones de la Junta Directiva

Durante el año 2.019 se celebraron doce reuniones ordinarias y cinco reuniones extraordinarias de la Junta Directiva y en todas éstas se contó con el quórum requerido por las disposiciones legales y estatutarias para deliberar y decidir válidamente. En los eventos de inasistencia de los miembros principales de la Junta Directiva a sesiones de dicho Órgano Social se presentaron las razones pertinentes, las cuales se consideraron justificadas.

Presidente de la Junta Directiva

El doctor Juan Pablo Egas Sosa ejerce el cargo de Presidente Encargado de la Junta Directiva.

De conformidad con los Estatutos Sociales, el Presidente de la Junta Directiva no podrá ser Representante Legal del Banco. A su turno, el Reglamento Interno de la Junta Directiva dispone que el Presidente de la Junta tendrá como función principal la coordinación y representación de dicho máximo órgano de la Administración, y será responsable de presidir y dirigir las reuniones de la Junta Directiva; atender los requerimientos de los accionistas; vigilar el adecuado cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva y la Asamblea General; cuidar que se cumplan las normas establecidas en los Estatutos, los acuerdos de la Junta Directiva, las decisiones de los Comités y las disposiciones de su propio Reglamento; así como todas aquellas otras funciones que le sean asignadas por las normas legales y estatutarias, su propio Reglamento, la Asamblea General de Accionistas o por decisión de la misma Junta Directiva.

En caso de ausencia o impedimento temporal del Presidente de la Junta Directiva, la reunión será presidida por el miembro de Junta elegido de entre su seno en calidad de Presidente ad hoc y/o en interinidad.

Secretario de la Junta Directiva

La doctora Diana Isabel Zorro Sánchez tiene a su cargo las funciones de la Secretaría General de la Sociedad.

En lo concerniente a las funciones del Secretario General, los Estatutos Sociales del Banco disponen que estarán bajo su responsabilidad, en tal calidad, las siguientes: *i.*) actuar como Secretario de la Sociedad, de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; *ii.*) llevar el libro de registro de accionistas; *iii.*) autenticar con su firma los títulos y demás documentos de la Sociedad; *iv.*) tramitar la correspondencia y atender los archivos del Banco; y, *v.*) las demás que le asignen la Junta Directiva y el Presidente. Adicionalmente, el Secretario podrá ser suplente del Presidente de la Entidad y, en tal carácter, podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, pero sus atribuciones estarán limitadas a las facultades establecidas en los numerales 4, 5 y 9 del artículo 47 de los Estatutos Sociales, pudiendo ejercer así mismo las facultades y funciones que le sean delegadas por el Presidente.

A su turno, el Reglamento Interno de la Junta Directiva señala que el Secretario auxiliará al Presidente de la Junta en sus labores y proporcionará a los Directores la información necesaria para el buen desempeño de sus funciones, y tendrá como funciones las de: *i.*) comunicar las convocatorias que se formulen para las reuniones; *ii.*) coordinar con la Administración la elaboración de la agenda para cada sesión; *iii.*) recabar del Presidente de la Sociedad y demás funcionarios la información y/o documentación necesaria para el tratamiento de los temas de la agenda de cada sesión de la Junta y remitir la misma para el correcto desarrollo de las sesiones; *iv.*) verificar el quórum; *v.*) levantar las actas y someterlas a aprobación de la Junta; *vi.*) refrendar con su firma las actas y acuerdos aprobados por la Junta Directiva y expedir las certificaciones sobre los asuntos aprobados; *vii.*) llevar el libro de actas de la Junta Directiva; *viii.*) comunicar a las instancias competentes las decisiones de la Junta y hacer seguimiento a las acciones que conduzcan a su cabal ejecución; *ix.*) guardar y custodiar los documentos de la Junta Directiva; y, *x.*) cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la Junta.

Evaluación de la Junta Directiva

Anualmente, antes de la celebración de la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva auto evalúa su gestión como órgano colegiado durante el período que termina, siguiendo la metodología y criterios definidos por dicho Órgano de la Administración. Los resultados de la autoevaluación son sometidos a consideración de los señores accionistas en el correspondiente Informe de Autoevaluación.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, eventualmente la Junta podrá optar por alternar la técnica de su evaluación por una evaluación externa, realizada por expertos asesores independientes.

Programa de Capacitación de la Junta Directiva

A mediados de 2.019 se empezó a impartir el Programa *Gestión de Juntas Directivas, Modelo de Negocio y Gobierno* dirigido a los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia del Banco, cuya duración se extenderá hasta abril de 2.020.

c. COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva del Banco cuenta con el apoyo del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, cuyas funciones y responsabilidades se ajustan a las normas que al respecto ha emitido la Superintendencia Financiera de Colombia para las entidades bancarias.

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es el órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva respecto a la implementación y supervisión del Sistema de Control Interno de la Entidad, el cual está integrado por tres (3) miembros de Junta Directiva, todos los cuales tienen la calidad de independientes. A continuación se relacionan los miembros del Directorio que integran el Comité.

- *Dr. Alejandro Revollo Rueda*, miembro principal de la Junta Directiva cuyo origen es independiente.
- *Dr. Alberto Barco Vargas*, miembro suplente de la Junta Directiva cuyo origen es independiente.
- *Dr. Luis Hernán Soto Mejía*, miembro principal de la Junta Directiva cuyo origen es independiente.

Sesiones del Comité de Auditoría: El Comité de Auditoría sesionó durante el año 2.019 considerando los asuntos de su competencia, en once (11) oportunidades, así:

- Sesión del 29 de enero. Acta No. 107.
- Sesión del 27 de febrero. Acta No. 108.
- Sesión del 27 de marzo. Acta No. 109.
- Sesión del 24 de abril. Acta No. 110.
- Sesión del 29 de mayo. Acta No. 111.
- Sesión del 26 de junio. Acta No. 112.
- Sesión del 24 de julio. Acta No. 113.
- Sesión del 28 de agosto. Acta No. 114.
- Sesión del 28 de septiembre. Acta No. 115.
- Sesión del 30 de octubre. Acta No. 116.
- Sesión del 10 de diciembre. Acta No. 117.

La composición y funcionamiento de este Comité sigue los lineamientos y políticas referidas al Sistema de Control Interno- SCI, establecidos en la Parte I, del Título I, Capítulo IV – Sistema de Control Interno de la Circular Externa 029 de 2.014 (Circular Básica Jurídica) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la modifican o complementan. Adicionalmente, el Comité desarrolló sus funciones con base en su reglamento y la normatividad vigente.

Asistencia a las sesiones del Comité de Auditoría: Durante el año 2.019 se celebraron once (11) reuniones del Comité de Auditoría, y en todas éstas se contó con el quórum requerido por las disposiciones legales y estatutarias vigentes para deliberar y decidir válidamente.

Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos es un elemento de los Sistemas de Administración de Riesgos del Banco que imparte lineamientos y directrices sobre la administración y gestión de los riesgos de Crédito, Mercado, Liquidez, Operativo y de Continuidad del Negocio, el cual está integrado por dos (2) miembros de la Junta Directiva. A continuación se relacionan los miembros del Directorio que integran el Comité al cierre del 31 de diciembre de 2.019:

- *Dr. Rafael Bastidas Pacheco*, miembro principal de la Junta Directiva cuyo origen es independiente.
- *Dr. Esteban Hurtado Larea*, miembro principal de la Junta Directiva cuyo origen es patrimonial.

Sesiones del Comité de Riesgos: El Comité de Riesgos sesionó en el año 2.019 en once (11) oportunidades, así:

- Sesión del 29 de enero. Acta No. 111.
- Sesión del 27 de febrero. Acta No. 112.
- Sesión del 27 de marzo. Acta No. 113.
- Sesión del 24 de abril. Acta No. 114.
- Sesión del 29 de mayo. Acta No. 115.
- Sesión del 26 de junio. Acta No. 116.
- Sesión del 24 de julio. Acta No. 117.
- Sesión del 28 de agosto. Acta No. 118.
- Sesión del 25 de septiembre. Acta No. 119.
- Sesión del 28 de octubre. Acta No. 120.
- Sesión del 10 de diciembre. Acta No. 121.

La composición y funcionamiento del Comité de Riesgos sigue los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica

Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1.995) en lo relativo a la administración de los riesgos asociados a la gestión de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo. Así mismo, gestiona el riesgo asociado al Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Adicionalmente, el Comité desarrolló sus funciones con base en su Reglamento y la normatividad vigente.

Asistencia a las sesiones del Comité de Riesgos: En las sesiones del Comité de Riesgos se contó con la presencia del quórum requerido, lo que permitió sesionar y deliberar válidamente.

IV. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

La Política de Operaciones con Partes Vinculadas regula lo relacionado con los procedimientos aplicables para la valoración, aprobación y revelación de dichas operaciones. La referida política se complementa con lo establecido en el Manual de Políticas Contables del Banco que establece las políticas de revelación de información financiera, regulación interna que se encuentra alineada con la norma contable NIC 24.

De acuerdo con la mencionada Política, la Junta Directiva con base en la información que le sea proporcionada por el Comité de Auditoría, es el órgano social competente para conocer, valorar y aprobar las transacciones que involucren una Parte Vinculada o Relacionada, con excepción de aquellas operaciones que sean recurrentes, propias del giro ordinario del Banco, realizadas en virtud de contratos de adhesión o contratos marco generales, cuyas condiciones estén perfectamente estandarizadas, se apliquen de forma masiva y sean realizadas a precios de mercado, salvo que por disposición legal o reglamentaria la respectiva transacción deba ser aprobada por la Junta Directiva de la Entidad.

En relación con el particular, es preciso señalar que a mediados del año 2.019 se ajustó la referida Política de Operaciones con Partes Vinculadas, en lo que se refiere a la valoración de las mismas, quedando en cabeza de la Junta Directiva dicha labor.

Por otra parte, el Reglamento Interno de la Junta Directiva, el Código de Ética y Conducta, y el Código de Gobierno Corporativo definen y regulan los mecanismos para la resolución de situaciones de conflicto de interés que puedan afectar a los miembros de la Junta Directiva y demás Administradores de la Entidad. De esta manera y de conformidad con la normatividad interna antes indicada, toda situación de conflicto de interés que involucre a un miembro de la Junta Directiva, Representantes Legales, Alta Gerencia y/u otros Administradores, debe ser informada a la Junta Directiva con la oportunidad debida.

Detalle de las Operaciones más relevantes con Partes Vinculadas

<i>Operaciones con Banco Pichincha Ecuador</i>	<i>Cifras en MM</i>
Total gasto interés Boceas año 2.018 ^(*)	147
Total Bonos Obligatoriamente Convertible en Acciones	0
Dividendos por pagar años anteriores	27
Anticipo de Capital	0
Cuenta pasiva cartera 30/12/2016 vendida a Pichincha Ecuador	8.509

^(*) Tasa liquidación: TCC EA

<i>Crédito con Banco Pichincha C.A.</i>	
Nominal	118,378
Fecha Inicial	18/10/2016
Fecha Final	28/09/2019
Tasa	6.5% EA

<i>Crédito con Banco Pichincha C.A.</i>	
Nominal	66.980
Fecha Inicial	21/12/2016
Fecha Final	13/12/2019
Tasa	7% EA

Valores en Millones de Pesos Colombianos

Operaciones sometidas a consideración de la Junta Directiva

- En el transcurso del año 2.019, la Junta Directiva tuvo conocimiento de la solicitud de renovación de un cupo de crédito formulada por Casatoro S.A.. El Gerente de General de la mencionada empresa es familiar consanguíneo del doctor Alejandro Revollo Rueda, miembro principal de la Junta Directiva del Banco. Dicha solicitud de aprobación fue analizada, discutida y decidida en la reunión llevada a cabo el día 30 de mayo de 2.019, tal como consta en el Acta 666 del Libro de Actas de ese Órgano Social. Esta operación cumple con los requisitos definidos al efecto y fue aprobada en condiciones de contratación para con el público en general.

- La Junta Directiva tuvo conocimiento de la solicitud de renovación y aumento del cupo de crédito otorgado a la sociedad Barco y Barcos Ltda. Agentes de Seguros, vinculada al doctor Alberto Barco Vargas, miembro suplente de la Junta Directiva del Banco. Dicha solicitud fue analizada, discutida y decidida en la reunión llevada a cabo el día 30 de mayo de 2.019, tal como consta en el Acta 666 del Libro de Actas de ese Órgano Social. Esta operación cumple con los requisitos definidos al efecto y fue aprobada en condiciones de contratación para con el público en general.
- La Junta Directiva tuvo conocimiento de la solicitud de renovación de un cupo de crédito formulada por el doctor Alberto Barco Vargas, miembro suplente de la Junta Directiva del Banco. Dicha solicitud de aprobación fue analizada, discutida y decidida en la reunión llevada a cabo el día 30 de mayo de 2.019, tal como consta en el Acta 666 del Libro de Actas de ese Órgano Social. Esta operación cumple con los requisitos definidos al efecto y fue aprobada en condiciones de contratación para con el público en general.

V. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS DEL BANCO

a. SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL BANCO

Antecedentes

El marco del control interno nace del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway – (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway - COSO), que se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, los cuales son diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, así como para reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

En Colombia, con la expedición de la Circular 014 de 2.009, integrada actualmente en el Capítulo IV del Título I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y dada la importancia que deben dar las entidades supervisadas al fortalecimiento de los sistemas de control interno y a la evaluación continua de su eficiencia, la Superintendencia Financiera estimó necesario la estructuración, implementación y mantenimiento de un Sistema de Control Interno (en adelante SCI), de tal manera que dicho Sistema contribuya al logro de sus objetivos y fortalezca la apropiada administración de los riesgos a los cuales se ven expuestos en el desarrollo de su actividad, realizándolas en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.

Definición

De acuerdo con las definiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se entiende por SCI el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva u órgano equivalente, la Alta Dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos.

Enfoque y Principios

El Sistema de Control Interno adoptado por el Banco se basa en el enfoque COSO (Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway) y en la normatividad aplicable en Colombia para las entidades financieras, bajo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Elementos

El Sistema de Control Interno del Banco se divide en los cinco elementos establecidos en el enfoque COSO, los cuales se identifican a nivel transversal de todas las áreas del Banco, a saber:

- Ambiente de Control
- Evaluación del Riesgo
- Actividades de Control
- Información & Comunicación
- Monitoreo

Como parte integral del Sistema de Control Interno, el Banco también cuenta con los diferentes sistemas de administración de riesgos de carácter regulatorio que le son aplicables: Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM, Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC, Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO, el cual enmarca el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, y Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

Áreas Especiales

La Superintendencia Financiera de Colombia por su particular importancia ha considerado pertinente regular algunos aspectos del SCI relacionados con las áreas de contabilidad y tecnología; en concordancia con esto, el Banco ha establecido actividades de control

específicas que le permiten dar cumplimiento a estos requerimientos con el propósito de que se contribuya de forma eficiente al logro de los objetivos organizacionales.

Órganos Responsables

Dentro de los órganos internos del Banco responsables del Sistema de Control Interno se encuentran:

- i. *Junta Directiva:* Como principal gestor del gobierno corporativo, de donde proviene la autoridad, orientación y vigilancia al personal directivo superior.
- ii. *Comité de Auditoría:* Como apoyo a la labor de la Junta Directiva, encargado de la evaluación del control interno de la misma, así como a su mejoramiento continuo, realizando funciones de asesoría y apoyo sin sustituir su responsabilidad.
- iii. *Representante Legal:* Como responsable de dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación y verificar su operatividad al interior de la Entidad y su adecuado funcionamiento.
- iv. *Auditoría Interna:* Órgano de control cuya actividad se fundamenta en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento, con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del Banco, y de consultoría, cuya naturaleza y alcance estén relacionados con los mismos, sin asumir responsabilidades de gestión.

Dentro de los órganos externos al Banco que apoyan la gestión del Sistema de Control Interno se encuentran:

- i. *Revisor Fiscal:* Órgano de fiscalización, que con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas, le corresponde dictaminar los estados financieros y revisar y evaluar sistemáticamente los componentes y elementos que integran el control interno, en forma oportuna e independiente, en los términos que señalan la ley, los estatutos y los pronunciamientos profesionales.

Aunque se cuenta con estos órganos establecidos, la responsabilidad de la adecuada implementación y puesta en marcha del Sistema de Control Interno es de todos y cada uno de los funcionarios del Banco Pichincha S.A.

b. POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS EN EL BANCO

La gestión de riesgo del Banco se estructura como el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones implementadas para identificar, medir, controlar, monitorear y

revelar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad en el desarrollo de sus objetivos estratégicos como establecimiento bancario, buscando optimizar la relación riesgo-retorno-liquidez. Este proceso se enmarca en las directrices generales aprobadas por la Junta Directiva para su adecuada gestión y administración, la estructura de recursos humanos y tecnológicos implementados, y en los lineamientos específicos diseñados por la Alta Dirección del Banco para su correcto funcionamiento, considerando tanto los requerimientos regulatorios como los definidos por su Junta Directiva.

Para la evaluación de riesgos se tiene establecido un Comité de Riesgos conformado por miembros de la Junta Directiva y de la Administración, el cual periódicamente se reúne para discutir, medir, controlar y analizar la gestión de los riesgos de Crédito (SARC), de Mercado (SARM), de Liquidez (SARL), Operativo (SARO) y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Igualmente, como parte del Sistema de Control Interno, el área de Auditoría Interna verifica el correcto funcionamiento de cada uno de los mencionados sistemas de gestión de riesgo, evaluaciones que son presentadas al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva.

Las políticas de riesgo son implementadas y ejecutadas por la Administración, monitoreando los resultados obtenidos con su aplicación y, de ser el caso, se proponen modificaciones a las mismas o nuevas políticas acordes con la estrategia del Banco y las condiciones generales del mercado o particulares de la Entidad. Dichas propuestas son evaluadas por el Comité de Riesgo y posteriormente puestas a consideración de la Junta Directiva para su aprobación. Durante el 2019 se aprobaron modificaciones a políticas en temas relativos a los diferentes Sistemas de Gestión de Riesgo. Tanto la Auditoría Interna como la Revisoría Fiscal evalúan la correcta implementación de las políticas aprobadas y su ejecución.

Riesgo de Crédito

La exposición del Banco al Riesgo de Crédito se ve afectada, principalmente, por las características individuales de cada cliente. No obstante, la Administración también considera la demografía de la base de clientes del Banco, incluyendo el riesgo de impago de la industria y los países en los que opera el cliente, ya que estos factores pueden afectar el Riesgo de Crédito.

El Comité de Riesgos ha establecido una política de riesgo, bajo la cual se analiza individualmente a cada cliente nuevo en lo que respecta a su solvencia, antes de ofrecer las condiciones estándar de pago y originación del Banco. La revisión del Banco incluye calificaciones externas, cuando están disponibles, y en algunos casos referencias bancarias. Se establecen límites para cada tipo o segmento de clientes, los cuales representan el monto abierto máximo que no requiere la aprobación del Comité de Riesgo; estos límites se revisan cada tres meses.

Durante el 2019 se realizó un análisis de las políticas de crédito para los diferentes productos y se ajustaron la mayor parte de estas políticas, las cuales se definieron en función de los perfiles de clientes del Banco. En ese sentido, se modificaron las políticas para las líneas de libranza, Vehículos, Educativo, y Libre Inversión, entre otros productos.

De igual manera, se mantuvo la gestión de seguimiento a la calidad de la originación de crédito a través de los indicadores ever 30 y ever 90, los cuales presentan la relación de cartera vencida mayor a 30 y 90 días respecto al valor desembolsado. Dichos indicadores continuaron registrando mejoras durante el período que se atribuyen a unas políticas de crédito más conservadoras.

Al monitorear el Riesgo de Crédito de los clientes, estos se agrupan según sus características de crédito, incluyendo si corresponden a un individuo o a una entidad legal, si son mayoristas, minoristas o usuarios finales, su ubicación geográfica, industria, perfil de antigüedad, vencimiento y existencia de dificultades financieras previas.

Actualmente, el Banco no otorga productos de crédito a clientes con domicilio fuera del territorio nacional, por lo que no cuenta con políticas de límites de exposición respecto de este perfil en particular. En todos los casos, es requisito para el otorgamiento de los productos de crédito, la firma de un pagaré por parte del respectivo cliente, de modo que en el evento de no pago el Banco pueda contar con un mecanismo de ejecución. En algunos casos, el Banco puede solicitar garantías adicionales para el otorgamiento de sus productos.

El Banco establece una provisión para el deterioro del valor de los préstamos, calculado como la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada una de las obligaciones. Para tal fin el Banco aplica los lineamientos establecidos en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. La Entidad tiene definidos indicadores para hacer seguimiento a la mora de las operaciones de crédito. Adicionalmente, inició a trabajar en el desarrollo de Modelos Internos de Pérdida Esperada para las principales líneas de crédito de la Entidad.

La Entidad dispone de un modelo estadístico y de herramientas a través de las cuales ha robustecido la gestión de cobranza. El referido modelo permite estimar la mora de los clientes y sugiere estrategias de cobro dependiendo del hábito de pago, de la altura de mora y de ciertas condiciones socio-demográficas del deudor.

El Banco aprobó la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social – SARAS, con el principal objetivo de incorporar la probabilidad de default de los créditos comerciales otorgados, no solo en función de su desempeño financiero, sino también por riesgos de tipo ambiental y social, entre otros, así como los aspectos de identificación, categorización, evaluación y gestión asociados a la implementación del Sistema.

De otra parte, el Banco, con el fortalecimiento del área Analítica, desarrolló para el 2.019 los modelos estadísticos de pérdida esperada para las líneas de Libranza, Vehículo, Tarjeta de Crédito, y empezó con el desarrollo del modelo para el producto Educativo; los anteriores han permitido perfilar a los clientes actuales y potenciar la generación de campañas de fidelización, así como involucrar el perfil de riesgo a nuevas medidas de rentabilidad que en la actualidad se están desarrollando.

De igual manera, para el acompañamiento de la gestión de cobranza, se robusteció el modelo que se venía implementando, el cual ha permitido clasificar el riesgo y ser más eficientes en la aplicación de las distintas estrategias de cobro aplicadas por la Entidad.

Finalmente, durante el 2.019 se llevaron a cabo modificaciones al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, en lo concerniente a lo siguiente: *i.*) las Políticas de Crédito en las líneas de Vehículos y Tarjeta de Crédito; *ii.*) las actividades definidas como restringidas o excluidas para su colocación; *iii.*) la política de originación de algunas líneas de crédito de consumo; *iv.*) políticas para la línea Libre Inversión; y, *v.*) inclusión del deber de divulgación de la información de las operaciones de crédito; así mismo, se incorporaron, al referido Manual, políticas relacionadas con Excepciones para el otorgamiento de operaciones activas; Pago Alternativo de Tarjeta de Crédito; y, Reestructuraciones en la línea Libranza.

Riesgo de Liquidez

El Riesgo de Liquidez se traduce en la imposibilidad de cumplir con las obligaciones adquiridas con los clientes, contrapartes del mercado financiero, proveedores y acreedores en general. El Banco revisa diariamente sus recursos disponibles y gestiona el Riesgo de Liquidez de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera y en concordancia con las reglas relativas a la administración del Riesgo de Liquidez a través de los principios básicos del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), el cual establece los parámetros mínimos prudenciales que deben supervisar las entidades en su operación para administrar eficientemente el Riesgo de Liquidez al que están expuestos, condiciones propias del negocio del Banco o situaciones adversas del sistema en general.

Para medir el Riesgo de Liquidez, el Banco calcula diaria, semanal y mensualmente Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 7, 30 y 90 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como parte integral del análisis de Riesgo de Liquidez, el Banco aplica metodologías internas que permiten gestionar la liquidez y el Riesgo de Liquidez al que se encuentra expuesto, midiendo la volatilidad de los depósitos, los niveles de endeudamiento, la estructura del activo y del pasivo, el grado de liquidez de los activos, la disponibilidad de líneas de financiamiento y la efectividad general de la gestión de activos y pasivos. Lo anterior se realiza con el fin de mantener la liquidez suficiente (incluyendo activos líquidos,

garantías y colaterales) para enfrentar posibles escenarios de estrés propios del negocio o sistémicos.

De igual manera, se llevó a cabo una reforma al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARM, consistente en la inclusión de una política general asociada a la participación de Partes Relacionadas en operaciones de suministro o acceso de liquidez por parte de la Entidad.

La cuantificación de los fondos que se obtienen en el mercado monetario es parte integral de la medición de la liquidez que el Banco realiza. De acuerdo a la estructura del Balance del Banco, se determinan las fuentes primarias y secundarias de liquidez para diversificar los proveedores de fondos, con el ánimo de garantizar la estabilidad y suficiencia de los recursos y de minimizar las concentraciones de las fuentes.

Se monitorea la disponibilidad de recursos para cumplir con los requerimientos de encaje y para prever y/o anticipar los posibles cambios en el perfil de Riesgo de Liquidez de la Entidad y poder tomar las decisiones estratégicas según el caso. En este sentido, el Banco cuenta con indicadores de alerta en liquidez, así como las estrategias a seguir en caso de que éstas se activen. Tales indicadores incluyen entre otros, el IRL, los niveles de concentración de depósitos, la utilización de cupos de liquidez del Banco de la República, etc.

Diariamente la Alta Gerencia está informada sobre la situación de liquidez del Banco y dispone de las herramientas necesarias para la toma de decisiones necesarias relacionadas con la situación de liquidez de la organización.

Riesgo de Mercado

Se entiende por Riesgo de Mercado la posibilidad de que el Banco incurra en pérdidas asociadas a la disminución del valor de sus portafolios, las caídas del valor de las carteras colectivas o fondos que administran, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance. El objetivo de la administración del Riesgo de Mercado es administrar y controlar las exposiciones a este riesgo dentro de parámetros razonables y al mismo tiempo optimizar la rentabilidad.

En lo referente a la gestión de Riesgo de Mercado la entidad tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), contando con políticas, metodologías, procedimientos y límites para la gestión de dicho riesgo, aspectos establecidos en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado -SARM aprobado por la Junta Directiva. La Coordinación de Riesgo de Mercado y Liquidez (Middle Office) mide la exposición al riesgo de mercado utilizando la metodología estándar definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Bajo dicha metodología se mide la exposición al Riesgo de Mercado de las posiciones que se tienen básicamente en el llamado Libro de

Tesorería y posiciones en moneda extranjera en el llamado Libro Bancario, considerando el cambio en el precio en esos instrumentos por variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio, precio de acciones y valor de carteras colectivas, siendo ésta una medición diaria.

Igualmente, el Banco utiliza un modelo propio paramétrico para su gestión interna basado en el cálculo de las volatilidades en el modelo de media móvil con ponderación exponencial y metodologías complementarias como el DVO1, para determinar el Valor en Riesgo (VeR) de las diferentes posiciones en las que invierte la Tesorería del Banco. Esta medición de VeR se utiliza para establecer y controlar los límites del portafolio de inversiones y las posiciones de cada uno de los operadores. Los resultados de las mediciones y el cumplimiento de los límites se reportan diariamente a la Alta Dirección y mensualmente al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva del Banco.

El modelo interno utilizado para calcular el VeR, es evaluado periódicamente, sometiénolo a pruebas de *backtesting* para determinar su efectividad en medir el valor en riesgo, en un escenario sin tensiones extremas, dentro del nivel de confianza y ventana de tiempo definidos. Acorde con los resultados de dichas pruebas y de requerirse, se hacen ajustes al mismo. Así mismo, dicho modelo permite efectuar mediciones que contemplan escenarios extremos por variaciones adversas en los factores de riesgos que impactan los activos del Libro de Tesorería y posiciones en moneda extranjera del Libro Bancario.

En relación con el particular, es importante señalar durante el año 2.019 se efectuó una actualización al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM que consistió en la incorporación de políticas, metodologías y procedimientos orientados a identificar y prevenir conductas manipulativas que puedan afectar la transparencia y la libre formación de precios del mercado de valores; y, en el robustecimiento de las políticas y procedimientos orientados a la prevención de conductas defraudatorias que puedan resultar contrarias a los intereses del Banco y del mercado en general.

De otro lado, como parte de la gestión del Riesgo de Mercado, el Banco evalúa la estructura de su activo y pasivo y de las posiciones por fuera de balance, midiendo regularmente su grado de exposición a los principales riesgos financieros y realizando la gestión correspondiente. Para este propósito, se mide periódicamente la duración de las posiciones activas y pasivas para determinar descalces en plazo y la duración modificada para determinar la sensibilidad ante cambios en las tasas de interés.

Riesgo Operativo

El Banco cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), implementado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este sistema es administrado por la Unidad de Riesgo Operativo “URO” bajo la Dirección de Riesgos. Como parte de la gestión

adelantada el Banco ha fortalecido el entendimiento y control de los riesgos en procesos, actividades, productos y líneas operativas, implementando planes de acción para reducir los errores e identificar oportunidades de mejoramiento que soporten el desarrollo y operación de nuevos productos y/o servicios.

En el Manual del SARO del Banco se encuentran las políticas, normas y procedimientos que garantizan el manejo del negocio frente al Sistema de Administración del Riesgo Operativo. También se cuenta con el Manual del Plan de Continuidad del Negocio para el funcionamiento del Banco en caso de no disponibilidad de los recursos básicos.

La Organización lleva un registro detallado de sus Eventos de Riesgo Operativo suministrados y reportados por los funcionarios del Banco y con el registro en las cuentas del gasto asignadas para el correcto seguimiento contable.

Así mismo, la Entidad realizó un ejercicio integral de continuidad del CORE dentro del marco de la normatividad exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia. La prueba se llevó a cabo partiendo de los procesos que tienen cobertura en el Centro de Computo Alterno y en la que se simuló el escenario de falla de indisponibilidad de la plataforma tecnológica. El ejercicio integral de continuidad es un diagnóstico para evaluar la posición del banco ante la ocurrencia de un evento de interrupción. En la preparación del ejercicio se identificaron los recursos tecnológicos, administrativos y operativos necesarios para su desarrollo. Adicionalmente se evidenciaron roles de los funcionarios y se probaron las actividades esenciales de los respectivos procesos.

La Dirección de Riesgos participa dentro de las actividades de la Entidad a través de su presencia en los Comités de Riesgo, de prevención y gestión del fraude, e igualmente participa en la reunión de seguimiento a la gestión de Seguridad de la Información, en la cual se analiza el riesgo operativo asociado a los activos de información generados en los procesos del Banco.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo – LA/FT

El lavado de activos y la financiación del terrorismo representan una gran amenaza para la estabilidad del sistema financiero y la integridad de los mercados por su carácter global y las redes utilizadas para el manejo de tales recursos. Tal circunstancia destaca la importancia y urgencia de combatirlos, resultando esencial el papel que para tal propósito deben desempeñar las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Supervisor Financiero.

Las entidades vigiladas han implementado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SARLAFT, con el fin de prevenir que sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades

delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, de acuerdo con lo requerido en la Parte I, Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 029 de 2.014).

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT, forma parte del Sistema de Control Interno del Banco, y se compone de dos fases, a saber: la primera, que corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo (en adelante LA/FT); y la segunda, que corresponde al control, y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

La administración del riesgo de LA/FT tiene una naturaleza diferente a la de los procesos de administración de los riesgos típicamente financieros (crédito, técnicos de seguros, mercado, liquidez, etc.), puesto que mientras los mecanismos para la administración del Riesgo SARLAFT se dirigen a prevenirlo, detectarlo y reportarlo -oportuna y eficazmente-, los mecanismos para la administración de los riesgos financieros se dirigen a asumirlos íntegra o parcialmente en función del perfil de riesgo de la Entidad y la relación rentabilidad / riesgo.

Al respecto, es importante indicar que en lo corrido del año 2.019, se llevaron a cabo dos modificaciones al Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, con el objeto de incluir expresamente la Política conforme a la cual el Banco no financiará ni estructurará productos (cuentas de ahorros ni corrientes) para la administración de recursos de campañas políticas; e incluir la variable *Efectividad* para la calificación de control.

El Banco da cumplimiento a las obligaciones de verificar en listas restrictivas y vinculantes de manera obligatoria y previa a la vinculación del potencial cliente para lo cual dispuso lo necesario para que se consulten en línea mediante un servicio web. Así mismo da cumplimiento a las obligaciones relacionadas con sanciones financieras dirigidas.

La Dirección de Cumplimiento presentó oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF); gestionó y entregó de manera óptima respuesta a la información solicitada por los organismos competentes sobre operaciones de los clientes del Banco y cuenta con políticas, procesos y documentación actualizada para la gestión del SARLAFT.

De otra parte, el sistema fue evaluado por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y adicionalmente se atendió la visita de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, la Dirección de Cumplimiento diseñó y realizó seguimiento a la capacitación de inducción y de refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los colaboradores del Banco, con el fin de instruir y sensibilizar sobre los principales riesgos y controles sobre prevención de lavado de activos y la financiación de terrorismo.

Durante el mes de agosto de 2.019, el Banco efectuó el reporte con destino a la DIAN de personas con indicios FATCA, así como aquellas personas con residencia fiscal en otros países, dando cumplimiento de normatividad expedidas por la DIAN, Resolución 060 del 15 de junio de 2015 y Resolución 119 del 30 de noviembre de 2015 respectivamente.

El Banco ha definido la política de “No tolerancia” frente al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, para lo cual se han realizado actividades divulgación y capacitación que buscan promover una cultura de prevención que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de la normatividad vigente. En este sentido se realizó la actualización y publicación del Código de Etica y Conducta y del Manual Antifraude; se celebraron las sesiones establecidas para el Comité de Fraude y Asuntos éticos durante el 2.019 y se realizó la implementación en la página web del canal para radicación de denuncias en la Línea Etica.

c. MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS DURANTE EL AÑO 2019

Durante el año 2.019 el Banco continuó impulsando entre sus funcionarios el reporte de eventos operativos, registrando un total de 3.767 incidentes, de los cuales, 175 generaron pérdidas por riesgo operativo por valor de \$454.222.565, cifra que al cierre de 2.018 fue de \$519.751.988,56. De otra parte, en el 2.019 se realizó la recuperación de eventos de fraude externos por valor de \$12.216.851,31. A continuación, se presenta la participación del total de los eventos por tipo de pérdida, así:



d. PLANES DE RESPUESTA Y SUPERVISIÓN PARA LOS PRINCIPALES RIESGOS

Dentro de las actividades de mejoramiento continuo del Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO, la Unidad de Riesgo Operativo (URO) impulsa la gestión a través de la solicitud de planes de acción cuando se materializan eventos o se generan cambios en los procedimientos, así como el continuo seguimiento a su ejecución.

En el año 2.019 se solicitaron 17 planes de acción, los cuales se establecieron para mitigar el impacto de los eventos operativos reportados durante este período, independientemente del tipo de pérdida que se genere.

La URO monitoreó cada uno de los planes de acción definidos y realizó con los involucrados en dichos procesos mesas de trabajo para la gestión de los eventos de riesgo presentados en procesos de impacto, evaluando la necesidad de ajustar el proceso o actividad que se desarrolla y/o los controles asociados para mitigar su futura ocurrencia. El estado de los planes de acción al cierre del año 2.019 es el siguiente:

<u>ESTADO</u>	<u># PLANES ACCIÓN</u>
Ejecución	4
Finalizado	13
Total general	17

VI. INFORMACIÓN Y RELACIONAMIENTO

El Banco propende por proporcionar a todos sus accionistas la misma información; para ello, los Estatutos Sociales y el Código de Gobierno Corporativo disponen que los accionistas tienen el derecho a inspeccionar y a solicitar información conforme lo disponen el Código de Comercio y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales establecen que es un derecho inherente a la calidad de accionista el de solicitar información o formular por escrito las aclaraciones que se estimen pertinentes en lo concerniente a los asuntos comprendidos en el Orden del Día de las reuniones de la Asamblea General, así como en relación con la documentación o información recibida y/o puesta a disposición por la Sociedad, derecho que podrá ser denegado por la Sociedad en el evento que la información solicitada sea irrazonable,

irrelevante, confidencial, privilegiada, secreto industrial, operaciones en curso u otras cuya divulgación ponga en inminente y grave peligro la competitividad de la Sociedad.

De esta manera, cualquier accionista podrá solicitar información al Banco a través de la Secretaría General, canal que el Banco ha previsto como medio de comunicación entre éste y los accionistas e inversionistas, o el correo electrónico atencionaccionistas@pichincha.com.co, mismo que se encuentra dispuesto en la página Web corporativa www.bancopichincha.com.co, sitio donde adicionalmente los accionistas e inversionistas podrán consultar información de interés para estos.

VII. INFORMACIÓN PRESENTADA AL MERCADO

Durante el año 2.019 Banco Pichincha dio a conocer a sus diferentes grupos de interés y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con la Sociedad, su desempeño financiero, su gobierno corporativo e información relevante, entre otros asuntos, aspectos que pueden ser revisados en los siguientes enlaces:

Información Financiera:

<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/informacion-financiera>

Información de Gobierno Corporativo:

<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/atencion-inversionistas-y-accionistas>

Información de Responsabilidad Social:

<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/responsabilidad-social>

VIII. RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Durante lo corrido del año 2.019 no se presentaron reclamaciones por el incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo de la Entidad.

IX. REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS – CÓDIGO PAÍS

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 028 de 2.014 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco diligenció y trasmitió a esa Superintendencia el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas correspondiente al período 2.019 dentro del término concedido para el efecto. Sobre el particular, es preciso señalar que del total de las 148 recomendaciones contenidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas – Código País, 65 fueron respondidas Sí adoptadas, 77 No adoptadas y 6 como No Aplica.

El mencionado Reporte se encuentra disponible al público en general en la página Web de la Entidad en el siguiente enlace:

<https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/427782/Encuesta+c%C3%B3digo+pa%C3%ADs+2019.pdf/a8f2df02-cb7b-428a-8e0e-263c53d9328d>.