BANCO PICHINCHA

Informe de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva

2023

Informe periódico de fin de ejercicio 2023

Banco Pichincha S.A. es un establecimiento bancario de carácter privado de capital ecuatoriano, con sede principal en Bogotá y emisor de valor tipo c.

Banco Pichincha S.A. es un establecimiento bancario de carácter privado de capital ecuatoriano, con sede principal en Bogotá y emisor de valor tipo c.

Tabla de Contenido

Carta del Presidente

01 Nuestra operación

1.1 Perfil del Banco

1.2 Nuestra estrategia

1.3 Entorno económico

1.4 Perspectivas macroeconómicas

1.5 Procesos judiciales en 2023

1.6 Riesgos relevantes

02 Desempeño financiero

2.1 Estructura del capital

2.2 Comportamiento y desempeño de los valores bursátiles

2.3 Análisis de la Administración sobre el desempeño de la operación

2.4 Análisis cuantitativo y/o cualitativo del riesgo de mercado

2.5 Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas

2.6 Evaluación de los controles y procedimientos utilizados para el registro, procesamiento y análisis de la información

03 Prácticas de buen gobierno y sostenibilidad

3.1 Informe de gobierno corporativo

3.2 Análisis de doble materialidad y prácticas ASG

04 Aspectos normativos

05 Anexos

Germán Enrique Rodríguez Perdomo
Presidente Ejecutivo
Banco Pichincha Colombia

Carta del Presidente

Para mí es muy importante dirigirme a ustedes en este Informe de Gestión y así compartir con satisfacción los avances significativos de Banco Pichincha en Colombia durante el 2023, año lleno de retos para el sistema financiero y que con responsabilidad fuimos asumiendo para devolver al mercado y a nuestros cerca de 180 mil clientes la confianza que depositan en nosotros.

Por eso, quiero iniciar este mensaje entregando mi más sincero agradecimiento a todas las personas que eligen a Banco Pichincha y a nuestro modelo de banca directa Pibank como su aliado financiero, su confianza nos impulsa a esforzarnos continuamente para ofrecer productos y servicios de alta calidad que superen sus expectativas y necesidades financieras.

Colombia en 2023 atravesó por un cambio en su ciclo económico que incluyó una disminución en la inversión, una inflación alta y una política monetaria contraccionista para contenerla a través del aumento en las tasas de interés, razones que afectaron la capacidad de pago de las personas. Todo esto generó un aumento en la cartera vencida y reducción en la dinámica del crédito, algo que afectó los resultados de la mayoría de los bancos del país.

En este contexto y en línea con lo esperado, el Banco continuó con pérdidas cerrando nuestro ejercicio con un resultado de –$133.118 millones, una mejora de 20.98% respecto al año anterior. En nuestro caso, más allá de las dinámicas sectoriales, los resultados vienen lastrados por el impacto de menores márgenes y mayor mora sobre el portafolio de crédito colocado antes de noviembre de 2022, momento en el que se implementaron cambios relevantes en las políticas de admisión de crédito.

Sin embargo, es alentador observar señales de estabilidad y progresión en la economía nacional. El compromiso de los reguladores con políticas económicas sólidas y el respaldo institucional a la iniciativa empresarial, han contribuido a fortalecer la resiliencia del país ante los desafíos externos.

Durante el 2023 pusimos en marcha nuestro Plan Estratégico Misión Colombia 3.0, apostando por productos y soluciones sencillas, rentables y de fácil acceso, que hemos venido disponibilizando a través de Pibank. Allí tuvimos un muy buen desempeño de los depósitos en la Cuenta y CDT´s Pibank, donde logramos un crecimiento neto de más del 27% sobre la base de depósitos de persona natural al cierre de 2022.

El negocio de la Banca de Particulares obtuvo importantes resultados en el año, siendo una palanca fundamental para nuestra operación y concentrando gran parte del volumen de negocios del Banco.

La Libranza continuó siendo nuestro principal producto de crédito, llegando a un 65,3% de participación del total de la cartera del Banco, con una dinámica comercial creciente que nos ha permitido incrementar en 33 puntos básicos (pbs) nuestra participación de mercado en desembolsos y al mismo tiempo mejorar sustancialmente la calidad de crédito de esa nueva originación.

Adicionalmente, en 2023 relanzamos nuestra Banca Empresarial enfocándonos en clientes con ventas anuales superiores a $25.000 millones, quienes demandan asesoría personalizada, rapidez en la respuesta y condiciones financieras favorables en sus productos. Gracias a las diferentes acciones implementadas, incrementamos el volumen de crédito de la Banca en un 38%, acompañando a empresas colombianas de primer nivel.

Estamos construyendo una operación centrada en el cliente, lo que se ha venido reflejando en los elevados niveles de satisfacción de nuestro modelo Pibank y en la disminución en un 26% de las quejas radicadas al Banco. Esta disminución nos permitió escalar tres posiciones en el ranking de entidades financieras con menor número de quejas radicadas en el 2023 y fue un motivo de reconocimiento por parte de Asobancaria a nuestros esfuerzos en este frente; seguiremos trabajando para mejorar la experiencia de todos nuestros clientes.

Vale la pena resaltar que nuestro Plan Estratégico para transformar el Banco, no sería posible sin la plena confianza que el Grupo Pichincha ha depositado en nuestra operación en Colombia. Con su apoyo hemos invertido más de USD 10 millones en el desarrollo de la plataforma Pibank, al igual que en el fortalecimiento de nuestras infraestructuras tecnológicas y de riesgos.

Además, hemos avanzado en el proceso de fortalecimiento patrimonial del Banco, donde nuestros accionistas capitalizaron la entidad por $139.500 millones, entendiendo que somos un país con enormes oportunidades de crecimiento económico y una pieza fundamental en el desarrollo regional del Grupo.

El rumbo que le estamos dando al Banco tiene un impacto relevante sobre los resultados agregados, donde el nuevo portafolio tiene un buen comportamiento de pago y márgenes de rentabilidad acordes con los precios del mercado, lo que nos permite ser optimistas sobre un mejor desempeño de los resultados en los próximos años.

Quiero cerrar este mensaje reconociendo a nuestros colaboradores, quienes contribuyen a honrar nuestro propósito de inspirar y retribuir confianza, y que día a día se esfuerzan por reinventar la operación del Banco en el país, fomentando una cultura del ahorro, claridad en las condiciones sin asteriscos, acceso responsable al crédito y apoyo al empresariado en el país.

Nuestro compromiso con la transparencia, la ética y la excelencia en el servicio al cliente seguirá siendo la piedra angular de nuestras operaciones. Apreciamos la oportunidad de ser parte de su bienestar financiero y esperamos seguir siendo su socio de confianza en el futuro.

Gracias nuevamente por confiar en Banco Pichincha Colombia.

Cordialmente,

Germán Enrique Rodríguez Perdomo
Presidente Ejecutivo
Banco Pichincha Colombia

01 Nuestra operación

1.1 Perfil del Banco

En Banco Pichincha Colombia nos sentimos orgullosos de pertenecer al Grupo Pichincha, consorcio empresarial de origen ecuatoriano, fundado hace más de 117 años y que también tiene presencia en Perú, Panamá, España, Estados Unidos y Ecuador.

Banco Pichincha S.A. es un establecimiento bancario de carácter privado, integrado por un equipo de 690 colaboradores comprometidos en ofrecer la mejor experiencia a nuestros más de 180 mil clientes, quienes confían en nosotros como su mejor aliado financiero. En Colombia contamos con una trayectoria de más de 55 años y más de 12 como Banco.

Nuestro Banco está evolucionando y todos los días trabajamos con pasión para honrar nuestro propósito y valores corporativos:

Propósito

"Inspirar y retribuir confianza"

Valores

> **Responsabilidad – Esfuerzo – Coherencia – Trascendencia**

En Colombia contamos con una red de 24 oficinas a nivel nacional, ubicándonos en lugares estratégicos de las principales ciudades del país:

- **Bogotá**
- **Medellín**
- **Cali**
- **Barranquilla**
- **Bucaramanga**
- **Pereira**
- **Neiva**
- **Pasto**
- **Montería**
- **Cúcuta**
- **Manizales**
- **Armenia**
- **Cartagena**
- **Ibagué**
- **Tunja**
- **Ipiales**
- **Itagüí**

Igualmente, contamos con canales digitales de atención que responden a las necesidades de los clientes y que nos ayudan a tener un servicio cercano:

> **Página Web – www.bancopichincha.com.co**

> **Línea de atención**

> **Aplicación móvil**

Con el objetivo de generar un modelo de compañía más alineado a los requerimientos del mercado financiero actual, enfocado en optimizar la operación de la organización en el país y lograr ser el mejor aliado para nuestros clientes, en 2023 pusimos en marcha un nuevo Plan Estratégico denominado **Misión Colombia 3.0.**

Este nuevo Plan se enfoca en desarrollar cuatro pilares:

> **Tener una oferta ganadora:** Buscamos tener una oferta sencilla con beneficios de valor para nuestros clientes, el foco son personas afines a productos digitales con capacidad y necesidad de ahorro.

Para lograrlo seguimos consolidando nuestro modelo de banca directa Pibank. Se trata de un modelo pensado para atender a consumidores financieros que han trasladado su operativa transaccional al canal digital, pero que pueden necesitar soporte en su autogestión con asesores de servicio cuando buscan información sobre los productos y servicios ofrecidos por la marca.

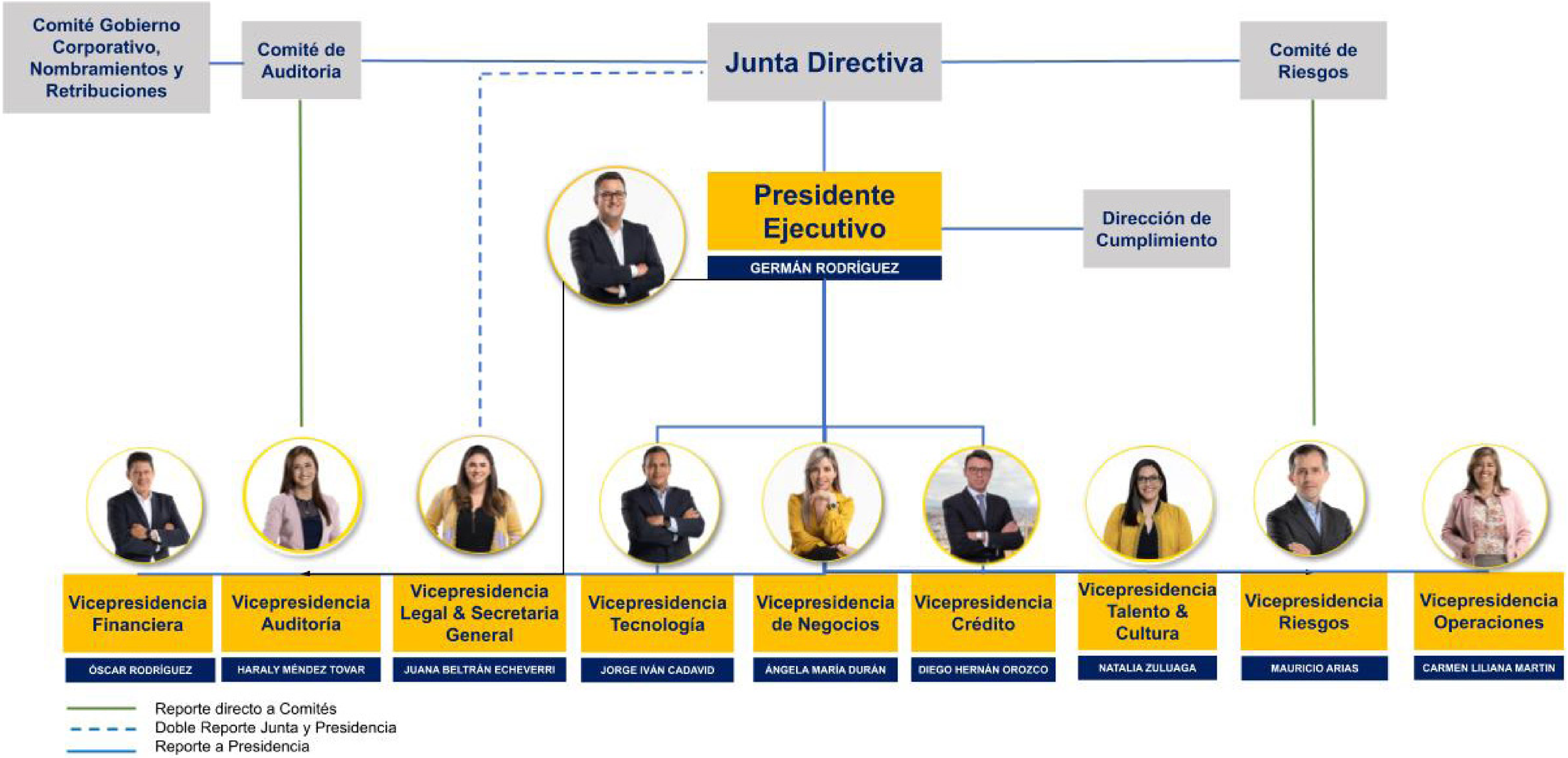
En Banca Empresarial desarrollamos nuestras capacidades y consolidamos un grupo experto de Gerentes que ofrecen cercanía, facilidad y buenas ofertas a nuestros clientes empresariales, haciendo énfasis en empresas con facturación anual de más de $25.000 millones.

> **Gestión integral del Riesgo:** Queremos hacer de Banco Pichincha un líder en la gestión de riesgos en el país, por eso en 2023 continuamos fortaleciendo nuestros modelos de riesgo con el uso de tecnología y data avanzada.

> **Nuevo modelo tecnológico y operativo:** Buscamos tener una excelencia operacional que acompañe nuestro servicio y así brindar operaciones ágiles y fáciles gracias a la mejor tecnología aplicada al negocio bancario.

> **Gestión del Talento:** Para lograr hacer realidad nuestra evolución, el pilar fundamental es la gestión adecuada del talento, atrayendo a los mejores profesionales en todas las áreas que compartan nuestros valores y propósito y vibren con nuestra evolución, consolidando día a día nuestra cultura corporativa.

Para lograr ejecutar este nuevo Plan contamos con un equipo comprometido, dispuesto a superar las metas y que trabaja de forma coordinada con el fin de mejorar los procesos de nuestra entidad; siendo éstas las áreas que conforman nuestro Banco:


Comité Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones
Comité de Auditoria
Junta Directiva
Comité de Riesgos
Presidente Ejecutivo
GERMÁN RODRÍGUEZ
Dirección de Cumplimiento
Vicepresidencia Financiera
ÓSCAR RODRÍGUEZ
Vicepresidencia Auditoría
HARALY MÉNDEZ TOVAR
Vicepresidencia Legal & Secretaria General
JUANA BELTRÁN ECHEVERRI
Vicepresidencia Tecnología
JORGE IVÁN CADAVID
Vicepresidencia de Negocios
ÁNGELA MARÍA DURÁN
Vicepresidencia Crédito
DIEGO HERNÁN OROZCO
Vicepresidencia Talento & Cultura
NATALIA ZULUAGA
Vicepresidencia Riesgos
MAURICIO ARIAS
Vicepresidencia Operaciones
CARMEN LILIANA MARTIN
Reporte directo a Comités
Doble Reporte Junta y Presidencia
Reporte a Presidencia

1.2 Nuestra estrategia

Para Banco Pichincha el 2023 fue el primer año de la puesta en marcha del Plan Estratégico Misión Colombia 3.0, un año de avance en este proceso de evolución, con logros relevantes como el lanzamiento de Pibank, el fortalecimiento de las capacidades comerciales, una mayor eficiencia en el ejercicio de la Red de Oficinas, Libranzas y la Banca Empresarial, una optimización de los canales, el foco en el incremento de la satisfacción de nuestros clientes, la implementación de herramientas y capacidades tecnológicas; la suma de todo esto hizo del 2023 un año de aprendizajes y logros que nos permitió avanzar en nuestra ruta para lograr el objetivo de ser una operación autosostenible y con la mejor experiencia de cliente.

Colombia es un país con enormes oportunidades de crecimiento económico y por tanto una pieza fundamental en el desarrollo regional del Grupo Pichincha. Por eso y como muestra de la confianza depositada en la gestión en el país, durante el 2023 el Grupo hizo capitalizaciones que ascendieron a $139.500 millones, que buscan soportar la implementación del nuevo Plan Estratégico y consolidar la posición patrimonial del Banco.

Con Pibank promovemos el ahorro con rentabilidad entre los colombianos

En 2023 nuestro modelo de banca directa Pibank vivió su etapa de lanzamiento y en su primer año de operación en Colombia ha logrado excelentes resultados, teniendo como objetivo posicionarse a través de una oferta diferencial en el mercado colombiano.

Nuestros principios Pibank:

Más conveniente

Tenemos pocos productos, pero entre los mejores de la cateoría financiera. Nuestro compromiso es el trabajo excelente, y no nos conformamos hasta darte un producto mejor.

Más fácil

Te facilitamos los trámites, el lenuaje y la información. Nuestro compromiso es hacerlo todo para que sea más fácil para ti.

Más libertad

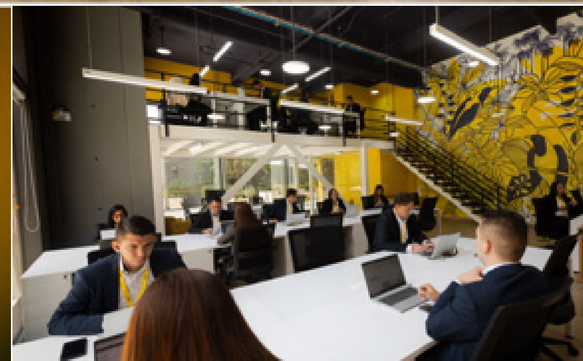
Estamos donde vayas, en cualquier dispositivo, ayudándote en todo lo que necesites. Nuestro compromiso es que tenas tu dinero disponible siempre y no ponerte obstáculos incluso cuando te quieras ir.

Iniciamos el año con la Cuenta Pibank, recién lanzada al mercado en noviembre del 2022 y con una oferta que busca promover el ahorro de tal manera que entregaba una rentabilidad del 10% efectivo anual desde el primer peso, sin cobro de cuota de manejo y comisiones, dando a sus clientes el 4x1000 de todo el dinero que ingresa a la cuenta. En noviembre de 2023, aumentamos nuestra tasa al 12% efectivo anual, para así continuar sumando a la economía de nuestros clientes.

En marzo, y alineados a nuestro objetivo, lanzamos al mercado el CDT Pibank: 100% digital, con 2 tipos de plazos: 180 y 360 días; un producto que desde el principio ha tenido acogida en el mercado, ya que entre sus diferenciales está el entregar una rentabilidad destacada, siendo en diferentes ocasiones del año la tasa top del mercado.

También, para el mes de marzo, abrimos nuestra oficina Pibank, ubicada en Bogotá, en la calle 79 con 11, un componente importante del modelo de negocio, ya que tiene la misión de tener una relación cercana con nuestros clientes actuales y potenciales, es un espacio no transaccional, pero sí de tangibilidad de la marca a través de una atención con apoyo de consultores comerciales que acompañan la autogestión de nuestros clientes, quienes pueden venir con sus mascotas, que también son bienvenidas.

La apertura de esta oficina contó con un evento de lanzamiento en donde estuvimos presentes: colaboradores, clientes, accionistas, Junta Directiva, aliados y medios de comunicación.



Para cerrar el año, sobre el mes de diciembre, salimos al mercado con Crédito Pibank, un producto 100% digital, respondiendo a las solicitudes y retroalimentación de nuestros clientes, quienes esperan más productos Pibank y así contar con ofertas de crédito con fácil acceso y tasas competitivas.

Pibank cada día se conoce más en el país

Una de las palancas de mayor importancia en Pibank, es el ejercicio de publicidad y comunicación, el cual nos permite construir visibilidad y posicionamiento en el mercado, que a través de marketing digital tiene un canal de adquisición de clientes.

Somos una marca de respuesta directa, lo cual nos lleva a estar presentes en diferentes medios de comunicación: TV, radio, publicidad exterior y digital; en esta última siempre estuvimos presentes durante 2023 y la mayor figuración se dio en buscadores, redes sociales, "publishers", redes de display y trabajo con influenciadores, entre otros; estableciendo modelos de atribución y análisis, para entender cuáles de ellos son los que más nos aportan en el resultado de la marca.

Así mismo, la dinámica de relación con los medios de comunicación nos ha permitido compartir con el mercado y los diferentes públicos de interés, las noticias más relevantes de la marca para ir abonando a la confianza que los colombianos depositan en nosotros, logrando que el 40% del total de las noticias relacionadas con Banco Pichincha fueran de Pibank: más de 100 publicaciones.

Vale la pena resaltar que, sumada a la publicidad y el marketing digital como canales de captación de saldos, la Fuerza de Ventas de Banco Pichincha es fundamental en la consecución de los mismos, se destaca su capacidad de aportar al resultado del negocio, representando al cierre del mes de diciembre el 34% del ingreso bruto del pasivo.

Desde la óptica del servicio, la satisfacción de los clientes Pibank es una de nuestras prioridades, por lo que tenemos un ejercicio que nos permite tener la trazabilidad, seguimiento y retroalimentación de nuestros clientes, obteniendo al cierre del 2023, un Índice de Satisfacción Neta (ISN) del 76,78%.

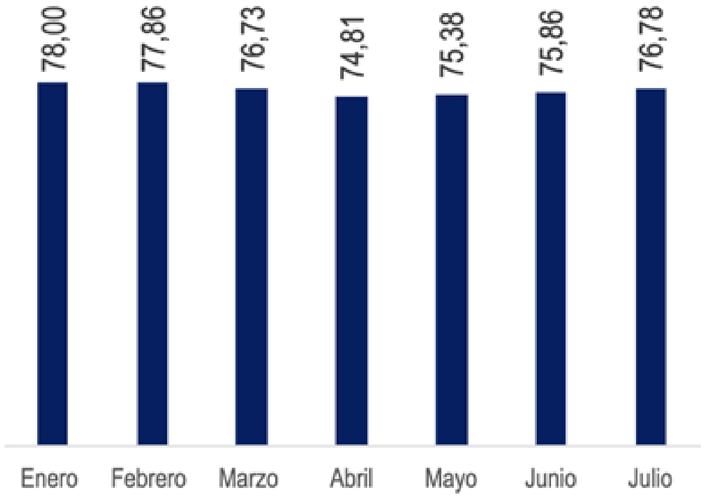
Dentro de los aspectos más relevantes de esta calificación encontramos:

Lo que más gusta de Pibank:

1. **Rentabilidad**
2. **No cobro de comisiones**
3. **Dar el 4x1000 de todo el dinero que ingresa a la cuenta**

Resultados Evaluación Índice de Satisfacción Neta (ISN)

Clientes con aperturas enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio. Medición realizada a los 6 meses de adquirir producto Pibank



Bajo la premisa de mejora continua y lograr ofrecer la mejor experiencia al cliente Pibank, durante todo el 2023, realizamos mejoras constantes en nuestros productos del pasivo: Cuenta y CDT Pibank, de tal manera que, optimizamos la interacción y navegación en nuestra App, dispusimos la Cuenta Pibank con doble titularidad, así mismo, implementamos la activación y desactivación de productos de manera online y lanzamos la alternativa de tener dos Cuentas Pibank buscando responder a la necesidad de gestionar el ahorro por objetivos, entre otros.

Nuestra oferta de valor para los clientes persona natural evolucionó

Para el 2023, se definió una estrategia que va enfocada a tener una oferta de valor ganadora que busca promover el ahorro a través de su oferta de CDT y responde a las necesidades de crédito dirigiendo los esfuerzos hacia la Libranza Oficial; ajustando las políticas de crédito, depurando productos como libre inversión, cuenta de ahorros y tarjetas de crédito clásica y oro, llegando a un perfil de cliente con capacidad de ahorro y buenos hábitos crediticios.

Estamos evolucionado para llevar a Banco Pichincha a ser una operación autosostenible, eficiente y rentable.

Un resultado destacable de esta evolución, es el comportamiento de Libranzas, logrando que este producto participe al cierre del 2023 con un 65,3% (sin incluir venta de cartera) del total de la cartera del Banco; obteniendo la cuota de mercado de desembolsos de Libranzas más alta de los últimos 3 años: pasando del 0,72% en el 2022 a 3,4% en el 2023; a su vez nos dirigimos a un mejor perfil crediticio de cliente, que permitió tener niveles del 0,93% de ICV en las nuevas colocaciones.

ICV% Libranza Oficial

Nuevas colocaciones

OBJ OBJ

El pasivo de persona natural en la estructura de fondeo del Banco, cerró el año con un peso del 46,1% representando un incremento de 1.037 puntos básicos frente al año anterior, siendo CDT la palanca principal con una oferta de tasa que se posiciona en el top 3 del sector, obteniendo un crecimiento de $54.778 millones en el 2023 respecto al 2022 y participando con el 60% del total del pasivo de Banco Pichincha.

Adicional a esto y en línea con nuestro proyecto de transformación, continuamos con presencia en 17 ciudades y 24 Oficinas que nos permiten tener una ubicación estratégica a nivel nacional, con un equipo comercial que incrementó su productividad en más de un 30% de un primer trimestre al último del año, lo que se traduce en un crecimiento del volumen de negocio en oficinas de $60.000 millones al cierre del 2023.

A su vez, fortalecimos las habilidades y capacidades de la Red a través de la formación de nuestros colaboradores con la puesta en marcha de nuestra Escuela Comercial 3.0, donde adquirieron conocimientos sobre productos, experiencia de cliente, seguros y macroeconomía, entre otros.

Nuestra Banca Empresarial se renovó

En 2023 se redefinió la orientación de la Banca Empresarial de Banco Pichincha, dirigiendo nuestros esfuerzos a un segmento con ingresos mayores a $25.000 millones, focalizando la oferta de valor sobre el crédito, cuentas de ahorro y CDT´s.

Uno de los resultados más destacables, es el crecimiento anual en saldos del activo en los órdenes del 38%, algo que no se presentaba en los últimos seis años, de la mano con la consecución de clientes con un mejor perfil crediticio.

Crecimiento saldos cartera Empresarial 2022 – 2023

Cabe resaltar que en los primeros 10 meses del año multiplicamos por tres los desembolsos, comparados con los dos años anteriores e incrementamos la participación en los sectores comercio, industrial y de servicios, de donde obtenemos el 72% de las colocaciones.

La Banca Empresarial ahora tiene tres pilares: cercanía, precio y agilidad; así mismo, nos enfocamos en tener un equipo capacitado y en aprendizaje continuo, para esto a través de la Escuela Comercial 3.0, logramos conocimiento y generación valor en la asesoría en términos de análisis financiero, constitución de garantías, análisis de crédito, técnicas comerciales, actualización del entorno macroeconómico y mejor entendimiento de los sectores productivos del país.

En el 2023, definimos un equipo especializado para la Banca Empresarial, con presencia en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, lo que nos permite estar en las principales ciudades del país en donde se concentra la gestión empresarial nacional. Finalmente, el Banco creó el Centro de Servicios Empresariales, buscando garantizar una operación interna centralizada, bajo lineamientos de control de riesgo y servicio al cliente. Desde el servicio, se adicionan capacidades a través de perfiles como el Gestor de Servicio para apoyar las solicitudes operativas no monetarias y fortalecer el perfilamiento de las operaciones de crédito.

En línea con la definición de una oferta sencilla, en 2023 se cerró la originación de vehículo comercial, así como productos transaccionales como adquirencia, sobregiro, tarjeta de crédito y recaudo.

Pensando en nuestros clientes, mejoramos las condiciones de nuestros Seguros

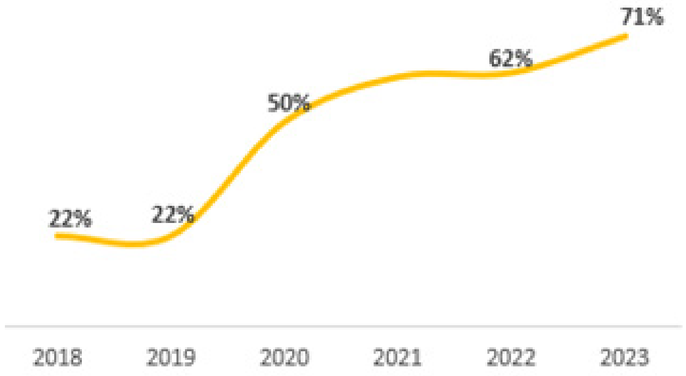
En 2023, generamos unas mejores condiciones en el Seguro de Vida Deudor que respalda las obligaciones financieras de nuestros deudores persona natural, logrando una reducción de hasta el 40% en las tarifas de los nuevos negocios originados a partir de noviembre de 2023, ocasionando un menor impacto del seguro en la cuota de los créditos colocados a partir de la nueva vigencia de contratación.

Con lo anterior, nuestros nuevos clientes con productos crediticios tomados a partir de noviembre de 2023, están protegidos por el aliado Seguros Bolívar S.A. ante una muerte por cualquier causa, incapacidad permanente e invalidez por un valor de prima competitiva.

Sumado a lo anterior y entendiendo la necesidad de nuestros clientes de tener procesos más ágiles y oportunos para atender sus solicitudes, hemos logrado generar una reducción de tiempos del 80% que nos permite resolver más ágilmente las solicitudes de endoso, lo que ha permitido tener una disminución en las reclamaciones.

En cuanto a seguros voluntarios, logramos el más alto indicador de profundización de los últimos cinco años llegando a niveles del 71%, como consecuencia de una mayor cultura de asegurabilidad en nuestra Fuerza Comercial y en nuestros clientes quienes de forma voluntaria y consciente, adquieren nuestro portafolio orientándose por planes de una mayor cobertura.

Profundización de Seguros Voluntarios Nuevas colocaciones (Desembolsos)



2023 un año de hitos en la experiencia de nuestros clientes

En Banco Pichincha estamos comprometidos en mejorar la experiencia de nuestros clientes, por esto, gracias al trabajo en equipo de diferentes áreas, generamos más de 60 acciones, entre las que se destacan: mejoras en los procesos, refuerzos en capacitación y seguimiento a la evolución diaria de las PQR´s, lo que nos permitió analizar oportunamente la efectividad de las acciones establecidas.

Entre los logros se subraya el ser más ágil en los tiempos hacia nuestros clientes, disminuyendo en dos días la capacidad de respuesta frente las peticiones y/o quejas.

En consecuencia, cerramos el 2023 con un –26% de quejas y un –49% de peticiones comparado con 2022. Según el ranking de quejas del sector (reporte de la Superintendencia Financiera de Colombia), logramos disminuir tres posiciones, pasando del puesto 17 al 21, siendo este un hito relevante en los últimos tres años; resultado que nos reta para continuar mejorando nuestra atención a clientes en todos nuestros canales.

Adicionalmente, sobre octubre del 2023, Asobancaria reconoció el esfuerzo orientado a la disminución de PQR´s e hizo una mención especial, destacando a Banco Pichincha frente a las otras entidades del sector.

Nuestro talento es el motor de la evolución del Banco

El elemento clave en nuestra evolución es nuestro talento, en 2023 consolidamos la estructura del Banco vinculando nuevos colaboradores y potenciando las habilidades de todo el equipo a través de varios procesos críticos como lo son:

> El lanzamiento de nuestro proceso de gestión del desempeño Ruta Evoluciona, con el cual alineamos y establecimos metas anuales de gestión para toda la organización con seguimiento periódico y generación de planes de trabajo.

> Estructuración y puesta en marcha de nuestra plataforma formativa Academia Evoluciona, en la que en alianza con Ubits construimos las rutas de entrenamiento para la totalidad del Banco, considerando conocimientos técnicos y habilidades requeridas en nuestra transformación, contando con más de 9.423 contenidos formativos a disposición de nuestros colaboradores.

> Fortalecimiento de nuestra cultura corporativa con la socialización de nuestro propósito y valores durante diferentes espacios en el 2023 y en nuestra semana de Latidos Amarillos.

> Valoración del clima organizacional, con la puesta en marcha de nuestra encuesta anual de clima organizacional obteniendo resultados muy positivos e información de alto valor para seguir fortaleciendo nuestra cultura y clima organizacional. Con una tasa de respuesta del 92,4% se destacan los resultados en relación a:

86,3% de nuestros colaboradores considera que en el día a día en el Banco se viven nuestros valores.

81,8% considera que el Banco es un gran lugar para trabajar.

83,5% del equipo considera visible el progreso de la organización y de sus colaboradores, de modo que el Banco es cada vez mejor y más competitivo en el mercado.

Con tecnología de punta nos acercamos a los clientes

La Vicepresidencia de Tecnología de Banco Pichincha, es reconocida como un habilitador estratégico en la generación y evolución de los productos digitales que ofrecemos, consolidando un modelo operativo ágil de desarrollo y extendiendo las capacidades a la nueva arquitectura y plataforma tecnológica con la que operamos; reduciendo la dependencia de terceros que predominaba en proyectos anteriores.

Lo anterior se refleja en la entrega de soluciones al negocio durante el año 2023, las cuales habilitaron en producción los productos digitales de CDT y Crédito Pibank, en cuatro y siete meses respectivamente. En paralelo se fortalecieron las capacidades de la Cuenta Pibank e inició la primera fase de desarrollo del producto Libranza Digital y Asistida.

Todo esto fue posible gracias al fortalecimiento del área de TI en términos de recurso humano, gestión de procesos, competencias y capacidad, algo que se ha venido desarrollando en aspectos tales como:

1. Creación del área de soporte a producción con foco en el análisis y gestión de incidentes y problemas (7x24).

2. Extensión de capacidades basada en servicios especializados y tercerizados de los diferentes frentes del área de tecnología: soporte a producción, administración de plataformas y el ciclo de vida del software.

3. Fortalecimiento en la gestión y control de las adquisiciones y presupuesto (gasto e inversión), logrando adquirir tecnología de punta con eficiencias significativas que favorecen al Banco.

4. Implementación de servicios que fortalecen la postura de seguridad reduciendo los riesgos, con foco en custodia de usuarios privilegiados, prevención de fuga de información, control de accesos a la red física de Oficinas y Dirección General, y accesos no autorizados a servicios en la nube, entre otros.

5. Modernización de la plataforma de almacenamiento y cómputo, mejorando la capacidad a partir de nuevas tecnologías que brindan mayor resiliencia, disponibilidad, eficiencia en uso de recursos y tiempos de recuperación en escenarios de contingencia. La mejora obtenida en los tiempos de recuperación alcanzó un 20%.

1.3 Entorno económico

En 2023 el contexto económico global se encontró marcado por un escenario generalizado de alta inflación, buen dinamismo de los mercados laborales y el sostenimiento del consumo de los hogares, producto de un ahorro acumulado tras la pandemia de COVID –19 y los apoyos fiscales de los gobiernos que derivaron de la emergencia sanitaria.

A raíz de los altos niveles de inflación, el año estuvo caracterizado además por un endurecimiento de la política monetaria a nivel global, teniendo alzas adicionales a las observadas en 2022 de las tasas de intervención y un prolongado sostenimiento de éstas por parte de los principales bancos centrales a nivel mundial.

En EE. UU. a pesar del descenso en la inflación a máximos en 40 años hasta 3% en junio de 2023 (9.1% en junio de 2022), se presentó al mismo tiempo una fuerte resistencia a un mayor ajuste, mostrando inclusive repuntes que llegaron hasta 3.7% en los meses posteriores (agosto y septiembre). En contraste con EE. UU., en la Euro Zona se evidenció una senda mucho más continúa de baja en los niveles de inflación, pasando de 10.6% en octubre de 2022 a 2.4% en octubre de 2023; no obstante, estos niveles siguen considerándose altos.

Pasando al ámbito local, en Colombia se experimentó un aumento de la inflación durante los tres primeros meses del año, al pasar de 13.12% en 2022 hasta el máximo del 2023 que se evidenció en marzo con un 13.34%; a partir de este dato, el descenso ha sido sostenido, no obstante la velocidad de caída ha tenido un menor ritmo al esperado debido, entre otros factores, a los continuos ajustes al precio de la gasolina decretados por el gobierno nacional y a los efectos permanentes de indexación por un aumento al salario mínimo legal en 2023 del 16%. Lo anterior, ha llevado a que la inflación se mantenga por encima de dos dígitos, con un dato de 10.15% a noviembre de 2023.

Dado este escenario de persistente inflación, los principales bancos centrales endurecieron y prolongaron sus ciclos de política monetaria contractiva (alzas) más allá del primer trimestre del año, periodo que se tenía estimado un año atrás como punto de inflexión para un cambio de postura (recortes): la FED incrementó sus tasas 100 puntos básicos (pbs) hasta llegar a 5.5% en julio de 2023; el BCE continuó su senda alcista hasta alcanzar 4.5% en septiembre de 2023, lo que significó una subida de 200 pbs con respecto al cierre de 2022 y, por su parte, el Banco de la República en Colombia continuó su endurecimiento de la política monetaria con subidas de 125 pbs con respecto al cierre de 2022 (12.0%), hasta un 13.25% en mayo de 2023.

Como respuesta a las medidas mencionadas anteriormente, el crecimiento económico de las principales economías del mundo (EE. UU., Euro Zona y China) se desaceleró, lo que a su vez derivó en caídas en el nivel de producto de las economías emergentes, como consecuencia no solo de los coletazos por la disminución en la actividad de las economías desarrolladas, sino también por la devaluación resultante de sus monedas (pass–through).

La evolución de las variables macroeconómicas globales llevó a un entorno volátil para los mercados, en donde los Tesoros de 10 años de EE. UU. llegaron a niveles de 5.0% en octubre de 2023 (nivel no visto desde 2007), desvalorizándose alrededor de 75 pbs con respecto al máximo visto en 2022 de 4.25%. En contraste, en el último bimestre del 2023 presentaron un rally superior a 100 bps por el cambio en los discursos de la FED y como resultado de una menor presión del mercado laboral en dicho país. Por su parte, los Bunds alemanes de 10 años experimentaron desvalorizaciones cercanas a 50 pbs desde 2.5% en diciembre de 2022, hasta cerca de 3.0% en octubre de 2023.

El escenario local no fue menos volátil y las tasas de rendimientos de los TES a 10 años presentaron un buen desempeño en el primer semestre al pasar de 13% a 10,3%. Sin embargo, a partir de julio presentaron nuevamente incrementos del orden de 200 pbs, llegando a un máximo cercano al 12% en octubre de 2023, para luego cerrar en torno a 10,0%.

Los mercados energéticos y de commodities siguen afectados por el conflicto Rusia – Ucrania y en los últimos meses de 2023 se vieron nuevamente impactados por el choque entre Hamas e Israel. Finalmente, esto se ha decantado en presiones inflacionarias más persistentes a las esperadas que han ralentizado el ritmo de caída de los precios a nivel mundial y que todavía plantean un reto para los principales bancos centrales del mundo.

1.4 Perspectivas macroeconómicas

Las condiciones económicas globales en 2024 se perfilan para que se puedan presentar dos escenarios diferentes a lo largo del año:

El primero de continua desaceleración en la actividad económica durante la primera mitad del año, influenciada principalmente Zpor un sostenimiento de la política monetaria contractiva, producto de los niveles de inflación y un mercado laboral que siga con buen ritmo.

Posteriormente, un segundo escenario, en el que el cambio de las políticas monetarias pueda brindar un impulso sostenido a la actividad económica, lo anterior gracias a un descenso de la inflación y una moderación del consumo, especialmente de los hogares, producto de la disminución del ahorro acumulado y el cese de políticas fiscales expansivas posteriores a la pandemia del COVID – 19.

Es así como el Banco Mundial espera que la inflación global termine el 2023 cerca del 6.0% y en niveles cercanos al 3.7% en 2024, con una expectativa de crecimiento económico para 2023 de 2.1% y en 2024 cercana al 2.4% (economías desarrolladas con 1.2% y economías emergentes siendo el motor mundial con 3.9%).

A nivel local, el equipo técnico del Banco de la República ha situado sus expectativas de inflación para 2023 cerca del 9.80% y para 2024 en 4.04%, lo que deriva en proyecciones de la tasa de intervención por parte de analistas para el 2023 alrededor del 12.75% y para el final de 2024 cerca del 8.5%.

Frente a lo anterior, aún existen tres factores de riesgo que podrían disminuir la velocidad de caída en la inflación, lo que llevaría a un aplazamiento del cambio de postura en el manejo de la política monetaria por parte del Emisor y son: el impacto de un fenómeno de El Niño pronosticado como severo, el ajuste de los precios de los peajes y combustibles (diesel) y el ajuste del salario mínimo. Por último, el equipo técnico del Banco de la República espera que el crecimiento económico de 2023 cierre alrededor del 1.2%, revisado al alza desde un 0.9%, y en 2024 se sitúe en 0.8%, revisado a la baja desde un 1.0%.

El 2024 parece que será un año caracterizado por una estabilización económica y con ello, una normalización de las políticas monetarias a nivel global, entendiendo dicha normalización como un cambio de postura tras el prolongado ciclo de manejo contractivo que dio inicio en 2022 y que posiblemente tendrá su fin en el primer semestre del 2024.

1.5 Procesos judiciales en 2023

Se incluye una descripción detallada de los procesos judiciales con impacto material activos a corte de diciembre de 2023 (Ver Anexo 5).

1.6 Riesgos relevantes

La gestión integral de riesgos contempla la responsabilidad y la supervisión que ha definido el Banco para administrar adecuadamente la exposición a los diferentes riesgos financieros y no financieros: riesgo de crédito, de liquidez, de mercado, operacional, seguridad de la información, ciberseguridad, lavado de activos y financiación del terrorismo.

El Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) permite gestionar los riesgos según las definiciones establecidas en el marco de apetito de riesgo con umbrales, límites, capacidad y tolerancia para cada riesgo, permitiendo al Banco mantener su solidez financiera, su base de capital y alcanzar sus objetivos estratégicos. Este apetito por el riesgo está alineado con el Plan Estratégico y fue aprobado por la Junta Directiva del Banco durante el primer semestre de 2023.

La estructura del gobierno de riesgo se definió según las buenas prácticas de gobierno corporativo y permiten garantizar los roles y responsabilidades frente a la gestión integral del riesgo por parte de los órganos de gobierno y control, y determina la independencia de la Vicepresidencia de Riesgos, con experiencia, conocimiento, recursos y acceso a la Junta Directiva.

A continuación presentamos los avances y novedades en cada uno de los riesgos que gestiona Banco Pichincha:

> Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito en el Banco tiene por objeto la identificación, evaluación, control y seguimiento del riesgo de crédito, el cual se define como la posibilidad de que Banco Pichincha incurra en pérdidas y disminución en el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento total o parcial de los términos acordados por un deudor con sus obligaciones.

El Banco ha venido desarrollando un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), compuesto por políticas, estructura organizacional, cultura y lineamientos para el manejo y gestión del riesgo de crédito. A través de la ejecución de este sistema se definen los criterios y parámetros mínimos para una adecuada admisión, administración y mitigación del riesgo de crédito en la operación crediticia del Banco Pichincha en Colombia.

En el ejercicio de la evaluación y medición del riesgo se encontraron retos importantes a superar para alcanzar la meta propuesta en el Plan Estratégico del Banco. Dentro de lo más relevante, una coyuntura de desaceleración económica con escenario de elevada inflación y tasas de interés, alta tasa de cambio y reducción de la inversión.

El Banco no es ajeno a esta coyuntura que ha impactado el desempeño del sector y se termina el ejercicio del año 2023 con un indicador de cartera vencida del 6.90%, un indicador de cartera en riesgo del 11.39% y un indicador de cubrimiento del 103.17% el cual disminuyó, pero que sigue siendo suficiente para cubrir la cartera vencida, es decir, el indicador se encuentra en un nivel mayor a 100%.

De acuerdo con la instrucción tercera de la Circular 026 del 2022, de manera prospectiva el Banco registró al cierre de diciembre de 2022 una provisión para la cartera de consumo por $11.000 millones, durante el año 2023 se han utilizado de dicha provisión $9.835 millones para compensar el gasto de provisiones individuales neto de recuperaciones, que se generaron por el rodamiento de los deudores de la cartera de consumo a categorías de mayor riesgo, producto del ciclo de la actividad económica que se presenta en el país, el cual incluye condiciones financieras restrictivas y las presiones sobre la capacidad de pago de los deudores.

Durante el primer semestre de 2023 se celebró la primera venta de cartera castigada con saldos totales por $417.912 millones y en el segundo semestre de 2023 se realizó la segunda venta de cartera castigada por $202.789 millones; adicionalmente como una medida estratégica se realizó una venta de cartera vigente por $252.052 millones del producto de Libranza.

Producto de estas medidas y en el ejercicio normal de la actividad, se redujo el factor de provisiones de capital en –330 pbs entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023. El Banco también realizó un incremento importante en la actividad de castigos de la cartera de créditos con 189 pbs de crecimiento de los castigos realizados durante el año 2023, en comparación con los castigos realizados durante el año 2022.

> Riesgo de Liquidez

La administración del riesgo de liquidez desempeña un papel importante para el Banco, ya que busca garantizar la capacidad de la entidad para hacer frente a las obligaciones de pago contractuales, entre las que se encuentran los vencimientos de títulos de CDT´s a los clientes, los pagos de créditos de Tesorería o el pago a terceros, entre otros, así como garantizar el cumplimiento de las obligaciones de salidas de recursos esporádicas de depósitos vista de nuestros clientes.

Para mantener una sólida posición de liquidez, la gestión del riesgo de liquidez del Banco Pichincha busca mantener los suficientes activos líquidos para cubrir satisfactoriamente estos pasivos, sin incurrir en pérdidas tanto en condiciones normales como en escenarios de estrés.

La gestión de liquidez es evaluada siguiendo las instrucciones normativas del ente regulador y de las definiciones internas definidas por la Junta Directiva y la casa matriz, las cuales, permiten adoptar lineamientos relacionados con la evaluación del riesgo de liquidez tratados en los seguimientos periódicos del Comité ALCO, Comité de Riesgos y la Junta Directiva, así como el seguimiento diario en la evaluación del riesgo de liquidez realizado por la Vicepresidencia de Riesgos.

Los mecanismos implementados por la Alta Dirección recogen la definición de nuevos umbrales o límites de apetito, tolerancia y capacidad dentro de un set de métricas tanto primarias, siendo estas consideradas como indicadores de alto nivel en Comité de Riesgos y Junta Directiva, y por otro lado, métricas secundarias, consideradas como indicadores gestionados de segundo nivel, para ser tratados en instancias de comités de la administración o dentro del alcance de la Vicepresidencia Financiera. Adicional a lo anterior, la Vicepresidencia de Riesgos fortaleció las políticas y procedimientos en materia de liquidez, Plan de Contingencia de Liquidez, metodologías de stress-testing y back-testing entre otros aspectos.

La disminución de calificación nacional de Banco Pichincha S.A por Fitch Ratings en el primer trimestre de 2023, motivó la salida de recursos de clientes de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, los cuales fueron atendidos oportunamente. Para cubrir esas salidas, se contó con el apoyo en capitalizaciones y líneas de crédito de nuestra casa matriz Banco Pichincha Ecuador.

La gestión de liquidez del 2024, permitió no sólo contar con recursos provenientes de capitalizaciones, si no que se acudieron a herramientas de gestión de liquidez tales como nuevas líneas de créditos con bancos internacionales, ventas de cartera, lo que permite realizar el reperfilamiento de créditos, y de esta manera oxigenar la liquidez del Banco.

Por otra parte, las medidas anteriores en términos de liquidez, así como también el incremento en los niveles de captación de depósitos vista y plazo del segmento de personas naturales, bien sea por la banca tradicional o productos de Pibank, han permitido dar un giro muy positivo en la estabilidad del fondeo, permitiendo situar los indicadores normativos e internos de riesgo de liquidez y estabilidad de fondeo en niveles de apetito, al cierre del 2023.

> Riesgos de Mercado, de Tasa de Cambio, de Precio de Acciones y de Tasa de Interés del Libro Bancario

El riesgo de mercado se refiere a las pérdidas que podrían presentar los activos o el portafolio de inversiones de la entidad, a causa de las variaciones dadas por las condiciones o movimientos en los precios de mercado, movimientos en tipos de interés, movimientos en las tasas de cambio o precios en las acciones, o volatilidad en los factores de riesgo asociados, los cuales generan la disminución de los activos.

La evaluación que realiza Banco Pichincha en la administración de este riesgo, es gestionada diariamente por la Alta Dirección con las metodologías de Anexo I del ente regulador, a través de Value at Risk – VaR regulatorio y por otro lado un Var paramétrico con volatilidad EWMA con nivel de confianza del 99%, metodologías que permiten conocer los niveles de exposición de riesgo de mercado que el Banco podría tolerar.

Esta medida está acompañada dentro de las definiciones del marco de apetito de riesgo, con gobierno de riesgo y umbrales en indicadores primarios y secundarios con sus respectivas instancias de gestión, tanto en niveles de apetito, tolerancia y capacidad, conocidas periódicamente por la Alta Dirección, incluyendo la Junta Directiva.

La exposición de riesgo de mercado está explicada por la alta concentración de títulos de deuda pública – TES, de un orden del 82% y un 18% en deuda privada en títulos clasificados como disponible para la venta.

Las inversiones en títulos para mantener al vencimiento no están asociadas a la exposición de riesgo de mercado del portafolio de inversiones. Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de las métricas de medición del riesgo de mercado diferentes al VaR, también se encuentra la duración promedio del portafolio

de inversiones, donde se mantiene dentro de los umbrales definidos por Junta Directiva, así como también se encuentra el ORI – Otros Resultados Integrales, del portafolio de inversiones disponible para le venta, el cual refleja COP –$10.036 millones, explicado por la corrección en la curva de rendimientos de los TES.

Respecto al riesgo de tasa de cambio, este hace referencia a la posibilidad de que el Banco, pueda estar afectado por variaciones de tipo de cambio de una moneda frente a otra, impactando las posiciones expresadas en moneda extranjera. Banco Pichincha está expuesto a variaciones de tipo de cambio que surgen de posiciones activas y pasivas.

Dentro de los mecanismos para mitigarel riesgo de tasa de cambio se encuentra constituido un forward con fines de cobertura con casa matriz, para cubrir los créditos vigentes en dólares por valor de USD $10 millones.

Este riesgo de tasa de cambio es evaluado diariamente por la Vicepresidencia de Riesgos, dando cumplimiento a la normatividad vigente, mediante la cual el área de Tesorería del Banco mantiene una posición propia diaria en moneda extranjera determinada por la diferencia entre los derechos y las obligaciones denominadas en moneda extranjera, registradas dentro y fuera del balance, las cuales no pueden exceder los niveles definidos en la normativa respecto al patrimonio técnico.

Respecto al riesgo de precios de las acciones, esta exposición surge de movimientos adversos en los precios de mercado o en las expectativas de dividendos futuros que afectan las posiciones en acciones y los índices de renta variable, entre otros. La administración del Banco actualmente tiene inversiones obligatorias en títulos participativos clasificados como inversiones disponibles para la venta, como lo son las acciones de Servibanca, Credibanco y la acción de la Bolsa de Valores de Colombia.

Respecto al riesgo de tasa de interés del libro bancario – RTILB, esta exposición refleja el impacto potencial sobre el capital y/o las utilidades de los bancos, ante cambios en las tasas de interés que afecten la posición del libro bancario. Esta nueva gestión se encuentra incorporada dentro de las instrucciones normativas entregadas por el ente regulador, a través de la circular externa N° 025 del 17 de noviembre del 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Anexo 15 del Capítulo XXXI del SIAR, donde se obliga a las entidades crediticias a implementar la gestión de riesgo de liquidez del libro – RTILB en diciembre del 2024.

Respecto a lo anterior, Banco Pichincha S.A con el acompañamiento de un proveedor internacional especializado en este tipo de riesgo, se encuentra incorporando los lineamientos normativos, mejores prácticas internacionales la incorporación de modelos para la implementación del RTILB. Dentro de las primeras definiciones internas, el Banco remitió el "plan director" al ente regulador, documento que consta del cronograma de implementación, los roles y responsabilidades de las áreas para gestionar eficientemente el balance del Banco y para ser implementado dentro de los tiempos establecidos por la SFC.

> Riesgo Operacional

El riesgo operacional se define como la posibilidad de pérdida que resulte por una falla en el diseño o ejecución de los procesos, el personal o los sistemas internos del Banco, o bien como consecuencia de acontecimientos externos; además contempla categorías de riesgos, como los riesgos de fraude, tecnológico o legal, entre otros.

El riesgo operacional está presente en todos los productos, actividades, procesos y sistemas del Banco, y es inherente a todas las áreas de negocio o soporte. Por este motivo, todos los colaboradores de Banco Pichincha somos responsables de gestionar y controlar el riesgo operacional que generan las diferentes actividades.

El Banco ha venido desarrollando un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), compuesto por políticas, metodologías, procedimientos, herramientas y estructura organizacional, en el que se fundamenta la gestión del riesgo operacional. A través de la ejecución de este sistema, se identifican los riesgos y controles que permiten vigilar la exposición al riesgo que generan las actividades del Banco.

Gestión del Riesgo Operacional

El perfil de riesgo operacional del Banco ha tenido cambios principalmente por la transformación del modelo del negocio. Estos cambios estructurales enfrentan al Banco a una mayor exposición a ciertos riesgos como el tecnológico, el aumento en la dependencia de proveedores externos y cambios normativos que le exigen un mayor robustecimiento en la administración del riesgo operacional.

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 mejora que soporten el desarrollo y operación de nuevos productos y/o servicios. El Banco ha implementado una base de registro detallado de sus eventos de riesgo operativo, calificándolos en eventos monetarios que pueden impactar el estado de resultado o eventos no monetarios (como el impacto regulatorio, en clientes y/o servicios). En 2023 se estabilizó la base de eventos de riesgo operacional, con el fin de cumplir con los criterios regulatorios para mantener una base de alta calidad, lo anterior, servirá de insumo principal para el cálculo factor de riesgo operacional que computa directamente al consumo de capital.

Las pérdidas registradas en los estados financieros por eventos de riesgo operacional en 2023, equivalen a $1.959 millones presentando una disminución del 38% respecto del valor registrado en 2022 ($3.154 millones), esta disminución se encuentra principalmente en la categoría de riesgo de fraude externo, en la que el Banco ha venido aumentando los mecanismos de control, como el refuerzo en alertamiento y monitoreo transaccional o en los procesos de vinculación con validaciones de biometría facial, recursos cada vez más utilizados para mitigar este riesgo.

En línea con nuestra estrategia para la transformación tecnológica y operativa, el Banco se enfrenta a un incremento en los servicios prestados por terceros y el uso intensivo de nuevas tecnologías como los servicios en la nube. El aumento de actividades apoyadas en terceros requiere que se modifique la forma de evaluar a los terceros, principalmente garantizando que:

- Los contratos y acuerdos con terceros incluyan las cláusulas necesarias para proteger los intereses del Banco, y den cobertura a las obligaciones normativas vigentes.

- Garantizar que cuenten con controles para proteger la seguridad de la información, la ciberseguridad y la continuidad en la prestación del servicio.

Además de la gestión actual del riesgo operacional, el Banco trabaja en los siguientes frentes:

- Fortalecimiento del Modelo de Control Interno para mejorar el autocontrol y la autogestión respecto a la identificación y evaluación de los riesgos y controles en todos los procesos y actividades de la entidad, con el fin de reforzar y garantizar la consistencia de nuestro entorno de riesgos y control.

- Plan de Continuidad del Negocio: hemos trazado una hoja de ruta con el objetivo de mejorar las capacidades del Banco, con el objetivo de garantizar una adecuada gestión de crisis, emergencias, estrategias de recuperación y actividades de contingencia que permitan dar una respuesta efectiva ante potenciales amenazas y su impacto en nuestra operación.

Los retos que tendrá Banco Pichincha en materia de gestión de riesgo operacional, se enfocan en fortalecer el modelo de gestión y control de riesgo operacional, con un proceso continuo de identificación, evaluación y mitigación del riesgo. Así mismo, garantizar que se cuente con controles adecuados, definidos y ejecutados para gestionar y mitigar el riesgo en todo el Banco.

> Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

La mitigación de los riesgos asociados al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT/FPADM) constituye una tarea primordial en nuestra entidad, dada la complejidad y variabilidad de estos.

Para identificar y medir la exposición de la entidad al riesgo LAFT/FPADM, ejecutamos evaluaciones permanentes de nuestros clientes y proveedores actuales y potenciales, a través del conocimiento y debida diligencia previo a la vinculación y el monitoreo exhaustivo de las jurisdicciones, canales y productos utilizados en el despliegue de sus transacciones.

La Alta Dirección reforzó la cultura organizacional orientada a la gestión proactiva y conservadora del riesgo LAFT, para lo cual fortaleció la plantilla de la Dirección de Cumplimiento y actualizó la designación de responsables específicos y equipos multidisciplinarios para supervisar, evaluar y mitigar los riesgos referidos.

Así mismo, se promovió la formación del equipo, a fin de concientizarlo sobre los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la mejora en la identificación y reporte de actividades sospechosas.

Para el primer trimestre de 2023, el Banco reveló en las notas a sus estados financieros la notificación de la Resolución 0573 del 20 de abril de 2023 de la Superintendencia Financiera, mediante la cual, dicha entidad le impuso una sanción por presuntos incumplimientos de la normativa referida a beneficiarios finales y su consulta en listas vinculantes. Contra la decisión de sanción se interpuso recurso de apelación, el cual se encuentra en trámite.

Durante el 2023, desplegamos acciones dirigidas a prevenir la materialización de riesgos legales, operacionales, reputacionales o de contagio asociados a las conductas de LAFT, con un enfoque basado en riesgos. De las gestiones realizadas durante el año destacamos las siguientes:

> Reforzamos la analítica de la Dirección de Cumplimiento con la contratación de un BPO orientado a potenciar la gestión de alertas transaccionales y ampliar el alcance de los modelos analíticos y monitoreos, a fin de continuar identificando oportunamente las diferentes señales de alerta asociadas a tipologías LAFT que pueden impactar a la entidad.

> Evolucionamos nuestra metodología de identificación y evaluación de riesgos LAFT, incrementando el indicador de coherencia entre los riesgos, causas y controles que conforman la matriz de riesgos de LAFT/FPADM del Banco.

> Fortalecimos los controles de los riesgos de LAFT, a través de la implementación de estrategias de seguimiento y monitoreo de transacciones relevantes y a las condiciones de riesgo como las derivadas de las personas políticamente expuestas. Así mismo, se implementaron gestiones de seguimiento a la efectividad de controles que ejecuta la primera línea, en asuntos relevantes como la captura y validación de datos de beneficiarios finales y la actualización periódica de la información de los clientes, especialmente de productos de mayor nivel de riesgo como las operaciones en moneda extranjera.

> Implementamos una nueva herramienta de consulta y automatización de flujos de vinculación que nos permitió optimizar el "onboarding" de clientes y proveedores, asegurando el estricto cumplimiento de las consultas en listas vinculantes y, a la vez, garantizando mejores tiempos de respuesta dentro de un ambiente de control y prevención acordes a lo exigido por la normativa colombiana.

> **Seguridad de la Información y Ciberseguridad**

Como organización responsable y consciente de la importancia de proteger los recursos de los clientes y del Banco, la Dirección de Seguridad de la Información y Ciberseguridad ha definido y ejecutado un programa compuesto por proyectos armonizados, que permiten elevar el nivel de madurez de las capacidades de identificación, protección, detección, respuesta y recuperación ante factores de riesgo que atenten contra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en concordancia con los requisitos regulatorios y de cumplimiento exigidos.

Dicho planteamiento, busca establecer controles que permitan fortalecer el modelo de arquitectura de seguridad para el Banco en sus diferentes capas, lo cual permite tratar los riesgos asociados a la gestión de identidades, las fugas de información, las vulnerabilidades del ecosistema tecnológico, la prevención de amenazas, la gobernabilidad y el cumplimiento como factores relevantes hacia niveles aceptables.

Como logros alcanzados que han permitido gestionar la seguridad de la información y ciberseguridad en el Banco con un nuevo dinamismo, se destacan los siguientes hitos del 2023:

a. Gobierno y Cultura

> Fortalecimiento de políticas, normas y estándares

> Aprendizaje y crecimiento en SI&C

> Avance en el perfilamiento de la Gestión de Identidades

> Adopción de nuevas gestiones (Monitoreo Transaccional)

> Perfilamiento de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en los proyectos de transformación

b. Protección de Información Organizacional

> Implementación de nuevos controles perimetrales (UTM Cloud + AntiDDoS) y de autenticación

> Fortalecimiento de cobertura de solución antimalware

> Avance en la solución de prevención de fugas de información – Fase I

> Mejoramiento del proceso de gestión de incidentes

c. Optimización de la Operación

> Gestión de amenazas basada en detección dinámica (SOC v2 + LUMU)

> Mayor cobertura para el descubrimiento de vulnerabilidades y aseguramiento

> Seguridad Ofensiva (Pibank)

d. Seguridad Digital

> Conceptos de análisis de riesgos en productos digitales e iniciativas de transformación

> Avance en el control y defensa contra el fraude digital (Monitoreo + Control Transaccional)

e. Cumplimiento

> Planes de acción hacia la implementación de controles automatizados

02 Desempeño financiero

2.1 Estructura del capital

En el capítulo 3 "Prácticas de buen gobierno y sostenibilidad", se encuentra la información relacionada con la conformación del capital y del beneficiario real.

2.2 Comportamiento y desempeño de los valores bursátiles

Durante el 2023, los certificados de depósito a término (CDT) de Banco Pichincha inscritos en los sistemas transaccionales de la Bolsa de Valores de Colombia, registraron un monto total negociado en el mercado secundario de COP $24.397 millones, siendo el segundo y el cuarto trimestre los de mayor volumen con COP $13.743 millones (56.33%) y COP $4.986 millones (20.44%) respectivamente.

Los plazos con mayor concentración del volumen transado fueron 90 días (57.56%), 180 días (18.8%) y 360 días (11.82%). Por indicador, los títulos en tasa fija representaron el 99.18% y los indexados a IPC el 0.82% del total negociado.

Finalmente, la variación promedio de las tasas de negociación de los títulos de corto y mediano plazo entre el cuarto trimestre de 2022 y 2023 fue de +87 pbs, +29 pbs y –296 pbs para las referencias de 90, 180 y 360 días respectivamente.

2.3 Análisis de la Administración sobre el desempeño de la operación

Información Financiera e Indicadores

Balance

Los activos totales del Banco Pichincha Colombia cerraron el cuarto trimestre de 2023 con un saldo de $2.755.838 millones.

Descripción	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY (%)
Disponible	180.538	134.950	-45.588	-25,3%
Fondos Interbancarios e Inversiones	553.873	637.279	83.406	15,1%
Cartera de Créditos	2.043.313	1.782.148	-261.165	-12,8%
Otros Activos	238.091	201.461	-36.630	-15,4%
Total Activos	**3.015.815**	**2.755.838**	**-259.977**	**-8,6%**
Depósitos de Clientes	**1.831.178**	**1.726.003**	-105.175	-5,7%
Créditos Bancos y Otras Entidades	776.664	597.348	-179.316	-23,1%
Otros pasivos financieros	74.276	110.915	36.639	49,3%
Otros Pasivos	57.531	20.349	-37.182	-64,6%
Total Pasivo	**2.739.649**	**2.454.615**	**-285.034**	**-10,4%**
Total Patrimonio	**276.166**	**301.223**	**25.057**	**9,1%**

En relación con los recursos de liquidez del Banco, el activo disponible presentó una disminución de –$45.588 millones con relación al año 2022. Esta disminución se debió a una variación de –$14.316 millones en la caja del Banco, de –$5.925 millones en el Banco de la República y de –$23.054 millones en el disponible en bancos y otras entidades financieras.

Los fondos interbancarios e inversiones cerraron con un saldo de $637.781 millones y presentaron un aumento de 15,1% con respecto al mismo periodo de 2022.

La cartera bruta de créditos registró una variación negativa de 12,8% o $261.165 millones, cerrando diciembre de 2023 con un saldo de $1.782.148 millones. Durante el transcurso del año, se realizaron políticas de admisión en libranzas, empresas y libre inversión.

Con relación a las cuentas del pasivo, los depósitos de clientes presentaron una variación anual de –5,7% o –$105.175 millones, cerrando así con un saldo de $1.726.003 millones. Esta disminución se debe a la variación en los depósitos de ahorros –$210.270 millones, en depósitos de cuenta corriente de –$57.617 millones y en exigibilidades por servicios bancarios de –$9.873 millones. Por otra parte, se presenta una variación positiva en los Certificados de Depósito a Término (CDT) de +$172.584 millones.

La línea de créditos con bancos y otras obligaciones financieras presentó una disminución de –$216.798 millones, debido una disminución de –$165.623 millones en créditos de tesorería y una disminución de –$51.175 millones en las obligaciones con Bancoldex y Findeter (–$38.013 millones y –$12.808 millones, respectivamente).

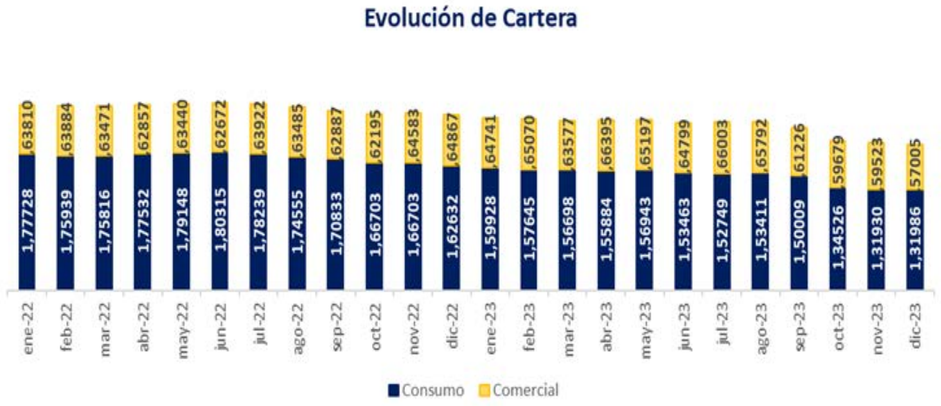
Finalmente, el patrimonio presentó un aumento de 9,1% y cerró con un saldo de $301.223 millones.

> Cartera de Créditos

En diciembre de 2023 la cartera de créditos bruta cerró con un saldo de $1.889.908 millones y presentó una variación de –16.9% con respecto al mismo periodo de 2022. La cartera de créditos neta presentó una variación negativa de 13,3% y cerró con un saldo de $1.754.225 millones.

Cartera	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY (%)
Cartera Total	2.274.989	1.889.908	-385.080	-16,9%
Consumo	**1.626.315**	**1.302.382**	**- 323.933**	**-19,9%**
Libranza	1.109.133	985.087	-124.047	-11,2%
Libre Inversión	256.407	186.493	-69.913	-27,3%
Otros	260.775	130.802	-129.973	-49,8%
Comercial	**648.674**	**587.526**	**- 61.147**	**-9,4%**
Vehículo Comercial	254.395	219.563	-34.832	-13,7%
Empresarial	146.874	223.474	76.600	52,2%
Otros	247.405	144.490	-102.915	-41,6%

A diciembre de 2023, la cartera bruta está compuesta en un 31,1% por comercial ($587.526 millones) y en un 68,9% por consumo ($1.302.382 millones), la cartera mantiene especial foco en el segmento de personas naturales.



Dentro de la cartera de consumo se resalta la participación de Libranzas que concentra el 75,6% de la misma, seguido de Libre Inversión con el 14,4% y otros con el 10,0%. La variación general se explica por la disminución en Libranzas de –124.047 millones (–11,2%).

Para la cartera de Libranzas, se realizó el ajuste de las políticas de admisión cambiando la dinámica comercial, enfocando a los equipos en los nuevos perfiles y logrando mejorar el indicador de la cartera de las nuevas originaciones. Así mismo, la composición de la facturación de Libranzas y Libre Inversión cambió de perfil, orientándose a un mejor score de buró y mejores ingresos, sin incrementar el ticket medio en Libranza (COP $49 millones en 2022 vs. COP $42 millones en 2023).

La cartera comercial la compone principalmente vehículo comercial, que concentra el 37,4% del total; el crédito empresarial con una participación del 38,0% y otros con una participación del 24,6%.

Durante el 2023 en el negocio empresarial, se dieron cambios de política de crédito incluyendo más conocimiento del cliente potencial y la definición de sectores de interés.

Deterioro de cartera (Capital)	Dic-22	Dic-23	YoY ($)	YoY (%)
Consumo	(179.753)	-112.105	67.648	-37,6%
Comercial	(61.497)	-22.413	39.084	-63,6%
Deterioro General	(11.000)	-1.165	9.835	-89,4%
Total Deterioro	(252.250)	(135.683)	116.567	-46,2%

El mercado experimentó aceleración del vencimiento e incumplimiento de cartera en todas las modalidades, lo que ha incrementado los indicadores de calidad de la cartera del sector para el periodo 2023.

Lo anterior se explica principalmente por la modalidad de consumo y el deterioro de los segmentos de libre inversión y tarjetas de crédito. En las demás carteras, también se han presentado deterioros en los indicadores en lo corrido de 2023, pero de menor magnitud. La desaceleración económica, tasas de interés elevadas y condiciones financieras restrictivas, se traducen en presiones sobre la capacidad de pago de los deudores que se materializaron en provisiones de cartera para Banco Pichincha y para el sector.

> Portafolio de Inversiones

Por otra parte, el portafolio de inversiones del Banco mantiene su concentración en TES (67,3%) y otra deuda del Gobierno Nacional (32,7%), como parte de la decisión estratégica de la administración de no asumir mayores riesgos en la operación de Tesorería.

Inversiones	dic-22	dic-23	% part 2022	% part 2023
Deuda Pública	350.083	439.869	62,75%	67,30%
Deuda Privada	88.695	112.853	15,90%	17,3%
Obligatorias	104.979	95.162	18,82%	14,6%
Exceso Liquidez	14.141	5.707	2,53%	0,9%
Total	**557.898**	**653.591**	**100,0%**	**100,0%**

En cuanto a otras fuentes de financiación, durante el año 2023, el Banco experimentó una mejora significativa en su perfil de liquidez. Este avance se alcanzó mediante el reperfilamiento de los créditos adquiridos previamente con el Banco Pichincha Ecuador. Inicialmente, se recogieron al cierre del 2022, 10 créditos con una vida media inferior a un (1) año, los cuales sumaban COP $511.731 millones. Estas deudas se consolidaron en una única operación crediticia con Banco Pichincha Ecuador.

Además de esta reestructuración crediticia, se llevaron a cabo ventas estratégicas de cartera castigada y cartera viva de baja rentabilidad (10% E.A.). Estos recursos se destinaron para el prepago parcial de la deuda pendiente con Banco Pichincha Ecuador, pasando de COP $511.731 millones en septiembre de 2023 a COP $250.000 millones en octubre de 2023. Posteriormente, se realizó una operación de un crédito con JP Morgan presentando la transición de tasa fija (16.45% nominal) a tasa variable (IBR + 3.19%) a un plazo de dos años, por un valor total de COP $250.000 millones. Para el 2024, se anticipa el comienzo de un ciclo bajista de tasas de interés por parte del Banco de la República, por lo que esperamos obtener beneficios en la caída del indicador a tasa variable

En cuanto al fondeo total del Banco, se evidencia el respaldo sobre el Plan Estratégico por parte de la casa matriz. El saldo a cierre de diciembre de 2023 es de $2.059.991 millones, con una variación anual de -$502.345 millones, que se detalla de la siguiente manera: financiación crediticia de casa matriz cuya disminución fue de +$387.035 millones, capitalización de casa matriz (al cierre de 2023 se hallaba como anticipo) por +$59.993 millones, depósitos de clientes -$95.303 millones.

Fondeo	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY ($)
Cuentas de Ahorros	517.213	306.943	(210.270)	-40,7%
Cuentas Corrientes	148.354	90.736	(57.617)	-38,8%
CDT´s	1.141.333	1.313.917	172.584	15,1%
Créditos de Tesorería	675.437	288.402	(387.035)	-57,3%
Anticipos incremento de capital	80.000	59.993	(20.007)	-25,0%
Total fondeo	**2.562.336**	**2.059.991**	**(502.345)**	**-19,6%**

> **Indicador de cartera vencida**

A diciembre de 2023 el ICV llega a 6,90% (+340 pbs en comparación con diciembre de 2022). Los saldos de cartera vencida disminuyen +$8.853 millones en cartera comercial y +$23.221 millones en cartera de consumo.

El fortalecimiento de las políticas de admisión, tanto en la cartera de consumo como en la cartera comercial, nos ha permitido para la nueva producción mantener un nivel adecuado de rodamiento de cartera y controlar el indicador ICV.

Cartera Total	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY ($)
Cartera Consumo	1.626.315	1.302.382	(323.933)	-19,9%
Cartera Comercial	648.674	587.526	(61.147)	-9,4%
Cartera Bruta	**2.274.989**	**1.889.908**	**(385.080)**	**-16,9%**
Cartera Consumo Vencida	118.952	95.731	(23.221)	-19,5%
Cartera Comercial Vencida	43.511	34.659	(8.853)	-20,3%
Cartera Vencida	**162.464**	**130.390**	**(32.074)**	**-19,7%**
ICV Consumo	7,29%	7,35%	0,1%	0,8%
ICV Comercial	6,76%	5,90%	-0,9%	-12,7%
ICV Total	**7,14%**	**6,90%**	**-0,2%**	**-3,4%**

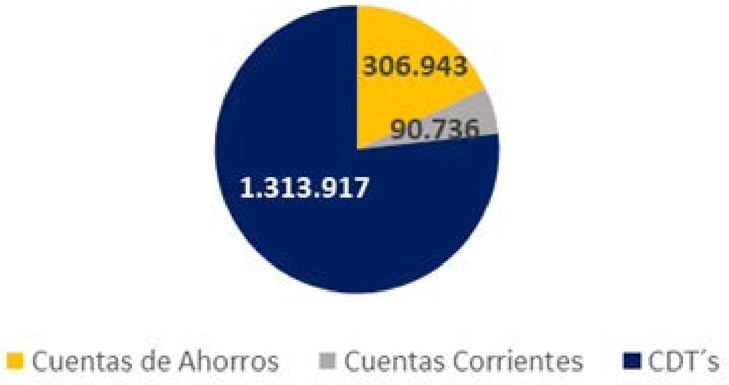
Depósitos de clientes

Los depósitos de clientes cayeron COP -$95,303 millones equivalente a -5,27%, esto como consecuencia de la disminución de la calificación nacional de BancoPichincha S.A por Fitch Ratings en el primer trimestre de 2023 que motivóla salida de recursos de clientes institucionales de entidades vigiladas por laSuperintendencia Financiera de Colombia.

La composición de los depósitos está especialmente concentrada en CDT's, los cuales representan el 76,8% del total de depósitos de clientes (+13,6% en comparación con diciembre de 2022), seguidos de Cuentas de Ahorros con el 17.9% del total (-10,7% en comparación con diciembre de 2022) y por último Cuentas Corrientes con el 5,3% del total (-2,9% en comparación con diciembre de 2022).

Composición depósitos 2022

Composición depósitos 2023



Depósitos de clientes	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY ($)
Cuentas de Ahorros	517.213	306.943	(210.270)	-40,7%
Cuentas Corrientes	148.354	90.736	(57.617)	-38,8%
CDT´s	1.141.333	1.313.917	172.584	15,1%
Total	**1.806.899**	**1.711.596**	**(95.303)**	**-5,3%**

> Estado de resultados

A continuación, se presentan los resultados del Banco Pichincha Colombia al cierre de 2022 y 2023.

Descripción	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY ($)
Ingresos por Intereses	302.856	312.444	9.588	3,2%
Gastos por Intereses	-180.564	-317.144	(136.580)	75,6%
Margen de Interés	122.292	(4.699)	(126.991)	-103,8
Rendimiento de Operaciones Financieras	26.806	52.560	25.755	96,1%
Comisiones netas	36.444	27.240	(9.204)	-25,3%
Margen Financiero Bruto	185.542	75.101	(110.441)	-59,5%
Gastos de Explotación	-177.171	-182.239	(5.068)	2,9%
Gastos Generales	-71.936	-72.373	(437)	0,6%
Gastos de Personal	-78.826	-67.321	11.505	-14,6%
Tributos	-15.788	-23.981	(8.192)	51,9%
Depreciaciones y Amortizaciones	-10.621	-18.565	(7.944)	74,8%
Prima Originadores	-2.004	-864	1.140	-56,9%
Margen Neto	6.367	(108.002)	(114.369)	-1796,2%
Deterioro Inversión Crediticia neto	-159.428	-136.058	23.370	-14,7%
Otros Ingresos netos	-2.426	99.875	102.301	-4217,4%
Resultado antes de Impuestos	**(155.486)**	**(144.184)**	**11.302**	**-7,3%**
Impuesto de Renta y Diferido	-5.563	11.066	16.629	-298,9%
Utilidad Neta	**-161.049**	**-133.118**	**27.931**	**-17,3%**

El margen de intereses registra una disminución anual de $126.991 millones (-103,8%) y se ubica en -$4.699 millones. La variación es por el aumento de $136.580 millones en gastos por intereses, especialmente promovido por la materialización del riesgo de tasa de interés, propiciada por el entorno económico que afectó al sector financiero y el incremento de las tasas del Banco de la República durante el 2023 que obligó a frenar el otorgamiento de crédito para el sector financiero.

Adicionalmente, se produjo un importante impacto en los costos financieros, por cuánto las tasas para las entidades bancarias aumentaron más que la del Banco de la República. Lo que trae consigo, que los CDT a 180 y 360 días, coticen por encima del 14 %, tema que ha permeado a otros productos de captación como el ahorro, que se ha encarecido paulatinamente en la vigencia 2023. En resumen, está casuística redujo drásticamente el diferencial de clientela para el sector y en consecuencia afectó el margen financiero del Banco.

Por su parte, el rendimiento de las operaciones financieras presenta un incremento anual de +$25.755 millones (+96,1% originado en la adecuada gestión efectuada por la Tesorería en un escenario de apreciación del peso colombiano frente al dólar).

En materia de comisiones netas, el resultado para 2023 asciende a los $27.240 millones y presenta una disminución con respecto a 2022 de -$9.142 millones equivalente a 33%, impactado por los siguientes eventos: el cierre del parque de ATM´s del Banco y un menor saldo en la cartera productiva del Banco, esto debido al cierre de líneas de crédito y un foco especifico de nicho de cliente.

Adicionalmente, el cierre de las tarjetas de Novopayment el cual dentro de comisiones solo se veía reflejado como ingreso y solo una cuenta del gasto, dejando afuera los demás costos. También el producto adquirente se ve afectado por la desvinculación de grandes y pequeños comercios y un menor flujo transaccional del producto, el cual se estima siga descendiendo para el 2024.

Los gastos de explotación presentan un incremento anual de +$5.068 millones donde los gastos generales incrementan +$437 millones, explicados principalmente en aumento en el gasto debido a la implementación de servicios tecnológicos y gasto en publicidad asociado con estrategias de promoción y campañas de marketing intensificadas, la adopción de medidas adicionales en ciberseguridad y gastos de capitalización, esta variación se ve compensada a un menor gasto relacionado con cierre de oficinas y ahorros generados en comités de eficiencia y compras.

Por otra parte, los gastos de personal disminuyen -$11.505 millones que se justifican en la reducción de HeadCount para optimizar recursos y mejorar la eficiencia operativa del Banco. Por último, los gastos por tributos presentan un aumento de +$8.192 millones, incremento relacionado con el aumento en los costos vinculados a la ejecución del gasto en publicidad, reintegros por las ventas de cartera realizadas en lo transcurrido del año, abonos a créditos con bancos del exterior y Cashback Pibank Pasivo.

Los gastos por saneamiento de activos cierran en $136.58 millones, lo que representa una reducción anual de +14.7%.

En la línea de otros ingresos netos, que incluye los resultados no operacionales, se registra una variación de +$102.301 millones de dólares explicada por la utilidad en la venta de cartera efectuada durante el 2023, la cual genera una variación positiva de $98.561 millones.

Finalmente se presentó una pérdida acumulada de COP $133.118 millones, principalmente por la materialización al riesgo de tasa de interés durante el trascurso del año 2023, esto ocasionó un alto costo en la atracción de los recursos de los clientes como parte de la estrategia de captación de recursos por medio de tasas competitivas de cara a las necesidades de liquidez, lo cual ocasionó un aumento en el gasto por intereses de COP $136.580 millones con relación al cierre del año anterior.

> Principales indicadores

Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el comportamiento de los principales indicadores:

Rentabilidad	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY (% pbs)
Utilidad del ejercicio	- 161.049	-133.118	27.931	(17,34)
Total Activo	3.036.406	2.771.403	(265.003)	(8,73)
Deterioro General	- 252.250	- 135.683	116.566	(46,21)
ROA	**-5,11%**	**-4,44%**	**0,7%**	**(13,14)**
ROE	**-52,76%**	**-51,79%**	**1,0%**	**(1,83)**

Liquidez	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY (% pbs)
Disponible	161.741	118.447	(43.294)	(26,8)
Fondos Interbancarios netos	- 22.826	(258.894)	(236.069)	1.034,2
Inversiones negociables	10.221	1.397	(8.824)	(86,3)
Inversiones disponibles para la venta	442.814	557.222	114.409	25,8
Inversiones obligatorias	104.979	95.162	(9.817)	(9,4)
Activos líquidos	591.950	456.853	(135.097	(22,8)
Total Activo	**3.036.406**	**2.771.403**	**(265.003)**	**(8,7)**
Activos líquidos/ Total Activo	**19,50%**	**16,48%**	**-3,0%**	**(15,4)**

Calidad de la cartera (Capital)	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY (% pbs)
Saldo cartera bruta	2.274.989	1.889.908	(385.081)	(16,93)
Saldo cartera vencida	162.464	130.390	(32.074)	(19,74
ICV	**7,14%**	**6,90%**	**-0,24%**	**(3,39)**

Ratio Eficiencia

El indicador de eficiencia cierra en 243% acumulado al cierre del cuarto trimestre de 2023, 147 puntos por encima del cierre del cuarto trimestre del 2022 que fue 95%, debido a la reducción del margen financiero por el crédito adquirido por USD 10 millones con España.

Adicionalmente se presenta una reducción de $428.276 millones en comisiones, en donde el ingreso se ve impactado en gran medida por la disminución de la transaccionalidad y la desvinculación de clientes para el producto adquirente, ya que muchos clientes eran multiservicio y la desvinculación impacta otras líneas de negocio.

Solvencia

El patrimonio contable de la entidad presentó una variación positiva de 23% (+$45.064 millones) cerrando con un saldo de $241.229 millones.

El patrimonio técnico cerró el cuarto trimestre de 2023 con un saldo de $231.592 millones, presentando una variación positiva de +8,0%. Este aumento se explica principalmente por las capitalizaciones que se dieron durante el año por $139.552 millones.

Los activos ponderados por nivel de riesgo cerraron en $1.293.968 millones presentando una reducción del 11.5%. Por su parte, el valor en riesgo de mercado (VeR) disminuyó el 1.6% y el valor en riesgo operacional (VeRRO) disminuyó 14.1%.

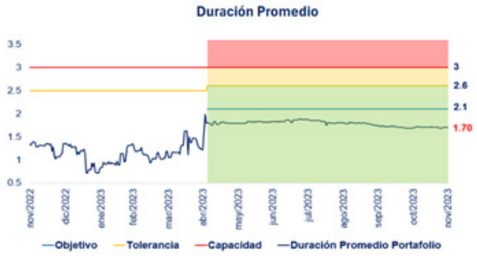
La relación de solvencia del Banco cerró en 13.14%, con una variación de 183 pbs frente a diciembre de 2022.

Calculo Relación de Solvencia	dic-22	dic-23	YoY ($)	YoY ($)
Patrimonio contable	196.165	241.229	45.064	23,0%
Patrimonio Técnico	**214.396**	**231.592**	**17.196**	**8,0%**
Activos Ponderados por nivel de Riesgo	1.461.875	1.293.968	(167.907)	-11,5%
Riesgo de Mercado	224.955	221.349	(3.607)	-1,6%
Riesgo Operacional	210.384	247.829	37.445	17,8%
Valor Apalancamiento	3.012.460	2.586.23	(426.221)	-14,1%
Relación de Solvencia Total	**11,30%**	**13,14%**	**1,83%**	**16,2%**

2.4 Análisis cuantitativo y/o cualitativo del riesgo de mercado

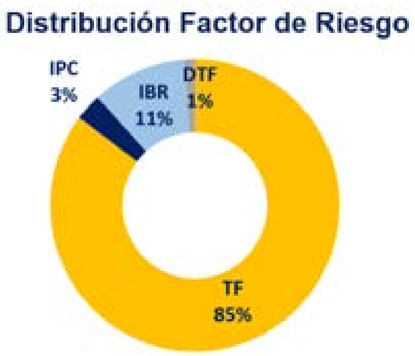
El VaR Relativo del portafolio de inversiones al cierre del 30 de noviembre del 2023 es del 1.20%, teniendo en cuenta el VaR diversificado de un orden de COP $2.491 millones respecto a un patrimonio técnico de $207.364 millones.

El VaR relativo se encuentra dentro de los niveles de apetito definidos por la administración. Respecto a la duración promedio del portafolio de inversiones, al cierre de noviembre del 2023, la duración promedio es de 1.70, sin presentar cambios estructurales en los plazos del portafolio de inversiones.



El portafolio de inversiones al cierre del 30 de noviembre del 2023 es de $462.609 millones en títulos de deuda pública y 15% en títulos de deuda privada; estos factores contribuyen al 100% del valor total del Var Diversificado.

Las inversiones obligatorias del 14% están clasificadas para mantener hasta el vencimiento. Respecto a la distribución de los factores de riesgo, el 85% del portafolio es de tasa fija y las indexaciones en tasa variable están en IBR con un 11%, inflación del 3% y DTF 1%, como se podrá observar a continuación.



Respecto al VaR Regulatorio del portafolio de inversiones, los instrumentos que se encuentran expuestos a valor de mercado suman al cierre de diciembre del2023 COP $20.223 millones, concentrados principalmente en el factor de tasa de interés con una exposición de COP $20.139 millones, correspondiente a la concentración de instrumentos en tasa fija, seguido de COP $83 millones el factor de tasa de cambio.

Factor de Riesgo	dic-22	dic-23	Máximo	Mínimo	Promedio 2023
Tasa de Interés	18,275	20,139	22,199	19,313	21,067
Tasa de Cambio	1,831	83	484	83	228
Precio de Acciones	0	0	0	0	0
Cartera Colectivas	176	0	203	0	124
Valor en Riesgo	20,282	20,223	22,579	19,742	21,419

La exposición de riesgo de mercado del portafolio de inversiones está acorde con el perfil del portafolio y del patrimonio técnico de la entidad, debido a que las inversiones son estructurales y no se realizan operaciones de trading, además las inversiones mantienen posiciones de corto plazo que permiten mantener un valor de riesgo bajo dentro del apetito de riesgo de la entidad.

La estrategia de inversión de la Tesorería se ha realizado bajo los lineamientos de la Vicepresidencia Financiera y siguiendo las políticas y cupos de inversión internas definidas por la Vicepresidencia de Riesgos, así como las normas regulatorias en materia de administración de portafolio. Además, esta estrategia se ha posicionado para afrontar un ciclo de política monetaria expansiva, en donde el Banco de la República empezaría sus recortes de tasas repo desde 13,25% hasta un rango entre el 9% y 8% al cierre del 2024.

2.5 Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas

En la sección 4 "Aspectos normativos" del presente Informe, se incluye el detalle de las operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas.

2.6 Evaluación de los controles y procedimientos utilizados para el registro, procesamiento y análisis de la información

i. La certificación expedida por el representante legal del emisor, en la cual certifique que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio.

Ver Anexo 3

ii. Una certificación emitida por el revisor fiscal, mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera.

Ver Anexo 2

03 Prácticas de buen gobierno y sostenibilidad

3.1 Informe de Gobierno Corporativo

I. Temas para destacar

Bajo la premisa de seguir fortaleciendo los servicios y operación de cara a las nuevas demandas del mercado financiero, la Asamblea de Accionistas de Banco Pichincha S.A., en reunión extraordinaria del 23 de enero de 2023, aprobó el incremento del capital autorizado a la suma de $350.000 millones.

En línea con lo anterior, el Grupo Pichincha, aprobó una inyección de capital para su vehículo en Colombia, Banco Pichincha S.A., por un valor de hasta COP $150.000 millones para el año 2023. Esta inyección de capital se realizó en diferentes tramos y tiene por objetivo que la compañía cuente con los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas planteadas en el Plan Estratégico.

El primer tramo, por COP $50.000 millones, fue girado al Banco en Colombia los días 26 y 31 de enero de 2023, como anticipo a una futura capitalización, la cual quedó formalizada el 13 de abril de 2023.

El segundo tramo, por COP $29.552 millones, fue girado por Confía Capital Holding S.L., como anticipo a una futura capitalización, sociedad que el 3 de octubre de 2023 se convirtió en accionista de la entidad.

El tercer y último tramo fue girado los días 30 de noviembre, 5 y 11 de diciembre de 2023 por Banco Pichincha C.A. (COP $42.000 millones), Confía Capital Holding S.A. (COP $11.196 millones) y RUART Ecuador S.A.S. (COP $6.797 millones) como anticipo a una futura capitalización, la cual se encuentra en proceso de formalización.

Durante el año 2023 Banco Pichincha presentó importantes cambios en su administración. La Asamblea General de Accionistas aprobó cambios en la composición de la Junta Directiva y en los estatutos sociales de la entidad.

II. Estructura de Capital de Banco Pichincha S.A.

a. Capital social

El capital social del Banco está representado por acciones ordinarias de la misma clase que otorgan los mismos derechos económicos y de voto. En línea con lo anterior, la estructura de capital al 31 de diciembre de 2023 era la siguiente:

Tipo de capital	Monto	Acciones
Capital autorizado	COP$ 350.000.000.000	35.000.000
Capital suscrito	COP$ 222.110.698.260	22.211.069.826
Capital pagado	COP$ 222.110.698.260	22.211.069.826

b. Principales accionistas

Considerando como accionistas significativos aquellos que ostentan 5% o más del capital social o quienes tienen la facultad de nombrar miembros de la Junta Directiva, a continuación, se relaciona la información de los mismos:

- **Banco Pichincha C.A.: el Banco Pichincha C.A., es el accionista mayoritario de la compañía. Es el mayor banco privado de Ecuador, por capitalización y número de depositantes en este país.**
- **Confía Capital Holding S.L: empresa comercial de origen español.**
- **Andean Investment Corp.: empresa comercial de origen panameño.**

No obstante, se recibió un anticipo destinado a una futura capitalización, el cual una vez formalizado generará cambios en la composición accionaria, al cierre de 2023 la composición accionaria era la siguiente:

Nombre o Razón Social	No. Acciones	% de Participación al 31 de diciembre de 2023
Banco Pichincha C.A.	17.228.546.988	77,56739 %
Confía Capital Holding S.L	2.955.208.300	13,30511%
Andean Investment Corp.	1.187.770.557	5,34765%
Diners Club del Ecuador Soc. Financiera (Hoy Banco Diners Club del Ecuador S.A.)	420.604.699	1,89367%
Darío Fidel Egas Grijalva	418.181.447	1,88276%
Otros accionistas con menor participación	757.835	0,00342

c. Beneficiario real

Nombre	Clase de Acción	Porcentaje de participación
Darío Fidel Egas Grijalva	Acciones Ordinarias	95,35219%

d. Acuerdos de Accionistas

Al 31 de diciembre de 2023 el Banco no cuenta con Acuerdos de Accionistas.

III. Estructura de la Administración del Banco

a. Asamblea General de Accionistas

Durante el año 2023, la Asamblea General de Accionistas se reunió de manera no presencial en cinco oportunidades, de forma ordinaria el 28 de marzo y de forma extraordinaria el 23 de enero, 13 de junio, 22 de junio y el 7 de diciembre. Tales reuniones contaron con la participación de más del 99.99% de las acciones.

Los avisos de convocatoria de las reuniones fueron publicados a través de la página web del Banco **www.bancopichincha.com.co**, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 30 de los estatutos sociales.

Reunión Ordinaria – 28 de marzo de 2023

En el mes de marzo el Banco celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, donde, dicho órgano tomó las siguientes decisiones:

1. Aprobó los siguientes informes del Presidente Ejecutivo y la Junta Directiva:

- **Informe de Gestión del Presidente y la Junta Directiva 2022**
- **Informe anual de Gobierno Corporativo 2022**
- **Informe anual sobre la gestión del Sistema de Control Interno para el año 2022**

2. Aprobó los Estados Financieros y sus notas, con corte a 31 de diciembre de 2022, los cuales fueron debidamente dictaminados por el Revisor Fiscal.

3. Aprobó el Proyecto de Distribución de Utilidades o Pérdidas correspondientes al ejercicio 2022, el cual fue informado al mercado el 1 de marzo de 2023.

4. Aprobó la reforma de los artículos 41, 42, 43, 47, 48, 49 y 50 de los Estatutos Sociales, cuyo propósito consistió en fortalecer las prácticas de Gobierno Corporativo del Banco, teniendo como bases:

- **Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo (incluido el Código de Mejores Prácticas – Código País)**
- **Lo previsto en las normas de la Superintendencia Financiera respecto al Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)**
- **El Marco integral de Supervisión (MIS) de la Superintendencia**

Considerando lo anterior, a continuación se presenta un resumen de las reformas aprobadas:

> **Artículo 41**, período de la Junta Directiva: se amplió el período de 1 a 2 años

> **Artículo 42**, Presidencia de la Junta Directiva: se aprobaron sus funciones

> **Artículo 43**, funciones de la Junta Directiva: se llevó a cabo una modificación integral, proponiendo funciones fuertes en temas estratégicos, riesgos y en el sistema de control interno

> **Artículo 47**, funciones del Presidente: se aclaró la redacción de ciertas funciones, sin modificar las atribuciones que actualmente ostenta

> **Artículo 48**, Vicepresidentes: se modificó integralmente el artículo considerando que el mismo se contradecía en su párrafo primero y segundo, por lo que se aclaran sus funciones, adicionalmente se incluyó la figura de firmas mancomunadas a partir de ciertos montos

> **Artículo 49**, Secretario: se aclararon sus funciones como Representante Legal suplente del Banco

> **Artículo 50**, Representante Legal Judicial: Se pasó de un (1) Representante Legal Judicial, a los que designe la Junta Directiva y se disminuyó la facultad de comprometer a la Compañía, pasando de COP $100 millones a 30 salarios mínimos que para el 2023 que ascienden a $34,5 millones de pesos aproximadamente

5. Eligió a la Junta Directiva y le asignó sus honorarios para el período comprendido entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2025.

6. Eligió como Defensor del Consumidor Financiero Principal al doctor Carlos Mario Serna Jaramillo y como Defensor del Consumidor Suplente a la doctora Patricia Amelia Rojas Amézquita, de la firma Serna & Rojas Asociados, para el período comprendido entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2025, de igual manera se aprobó la apropiación presupuestal.

7. Reeligió a la firma PwC Contadores y Auditores S.A.S. como Revisor Fiscal para el período comprendido entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2025 y se aprobó la apropiación presupuestal para el desarrollo de su gestión por $571.880.000 y $606.193.000, para cada año respectivamente.

Reunión Extraordinaria – 23 de enero de 2023:

Durante la reunión, la Asamblea aprobó el incremento del capital autorizado por la suma de $350.000 millones y una emisión de acciones por hasta 150.000.000 acciones ordinarias, sin sujeción al derecho de preferencia en favor de Banco Pichincha C.A., al valor nominal de la acción.

Reunión Extraordinaria – 13 de junio de 2023:

En esta oportunidad, la Asamblea en uso de sus competencias legales y estatutarias, y estando plenamente facultada para el efecto, modificó, por unanimidad de las acciones representadas en la sesión (99,99%), su decisión respecto de la renuncia al derecho de preferencia en la emisión de acciones (tomada en sesión del 23 de enero de 2023 e informada al mercado oportunamente), en cuanto a que la renuncia no sólo sea en favor de Banco Pichincha C.A. (Ecuador) sino en favor de RUART Ecuador S.A.S. (vehículo accionista indirecto de Banco Pichincha C.A. Ecuador) y Banco Pichincha S.A. (Colombia).

De igual forma la Asamblea aprobó las proporciones para la aplicación de la renuncia al derecho de preferencia en favor de las compañías antes citadas.

Reunión Extraordinaria – 22 de junio de 2023:

La Asamblea en uso de sus competencias legales y estatutarias, y estando plenamente facultada para el efecto, modificó por unanimidad de las acciones representadas en la sesión (99,99%), su decisión respecto de la renuncia al derecho de preferencia en la emisión de acciones (Tomada en sesión del 13 de junio de 2023 e informada al mercado oportunamente), en cuanto a que la renuncia no sea en favor de Banco Pichincha C.A. (Ecuador) y de RUART Ecuador S.A.S., sino en favor de Banco Pichincha C.A. (Ecuador) y de Confía Capital Holding S.L, sociedad con domicilio principal en Madrid, España.

De igual forma la Asamblea aprobó las proporciones para la aplicación de la renuncia al derecho de preferencia en favor de las compañías antes citadas.

Reunión Extraordinaria – 7 de diciembre de 2023:

La Asamblea, por unanimidad de las acciones representadas en la sesión (99,99%), modificó su decisión respecto de la renuncia al derecho de preferencia en la emisión de acciones (tomada en sesión del 22 de junio de 2023 e informada al mercado oportunamente), en cuanto a que la renuncia de la emisión pendiente para 2023, no solo sea en favor de Banco Pichincha C.A. (Ecuador), sino en favor de RUART Ecuador S.A.S. (vehículo accionista indirecto de Banco Pichincha C.A. Ecuador) y Confía Capital Holding S.L.

De igual forma la Asamblea aprobó las proporciones para la aplicación de la renuncia al derecho de preferencia en favor de las compañías antes citadas.

Asimismo, aceptó la renuncia del señor Santiago Jarrin Silva como miembro suplente de la Junta Directiva del Banco y designó en su lugar al señor Santiago Velásquez[1] para el periodo que va hasta el 31 de marzo de 2025.1

IV. Junta Directiva

La Junta Directiva de Banco Pichincha S.A. se encuentra conformada por 5 miembros principales y 5 suplentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de los estatutos sociales.

Del total de renglones definidos, dos de ellos están conformados por miembros que tienen la calidad de independientes y tres renglones están integrados por miembros que tienen la condición de patrimoniales.

Principales	Suplentes
Antonio Acosta Espinosa	Juan Pablo Egas
Jaime Arango Restrepo	Fernando Malo
José Luis Abelleira	Santiago Jarrín Silva
Alejandro Revollo Rueda*	Jorge Hernán Borrero Vargas*
Carmenza Henao Tisnés*	Luis Hernán Soto Mejía *

**Miembros con calidad independiente*

1 A la fecha de emisión del presente informe, la posesión del señor Santiago Velásquez se encontraba en trámite de autorización ante la SFC.

Para el proceso de selección y nombramiento de los miembros de la Junta Directiva, el Banco atendió 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 fue elegida por período de dos años y las facultades de nominación y designación de los miembros que la integran están radicadas directamente en la Asamblea General de Accionistas.

La actividad de la Junta Directiva, como órgano colegiado de la administración se dirige principalmente a garantizar el cumplimiento de funciones esenciales, relacionadas con la definición estratégica y su seguimiento, el control en el giro ordinario de los negocios, la definición de las políticas de administración de los sistemas de riesgos y su monitoreo, y la ejecución de un correcto Gobierno Corporativo. El detalle de las funciones se la Junta Directiva se encuentran incorporadas en el artículo 43 de los estatutos sociales y el artículo décimo primero del reglamento de la Junta Directiva de la compañía.

Miembros de la Junta Directiva

Con corte a 31 de diciembre de 2023, la Junta Directiva se encontraba conformada de la siguiente manera:

> **Antonio Alfonso Acosta Espinosa – Miembro Principal del Primer Renglón (Patrimonial)**

Ingeniero de Sistemas del Instituto ICM de México. Se ha desempeñado como Gerente de Sistemas del Banco Pichincha C.A. (1982) y Gerente General del Banco.

> **Jaime Orlando Arango Restrepo – Miembro Principal del Segundo Renglón (Patrimonial)**

Administrador de Negocios de la Universidad EAFIT, especialista en Mercado de esa misma institución. Se desempeñó como Gerente Regional de Banco Pichincha C.A. (2011), Asesor Financiero Corporativo de Grupo Novoa (2016), Gerente General de Furoiani Obras y Proyectos C.A. (2019) y Presidente de Banco Pichincha S.A. (2022).

Tiene experiencia como miembro principal de Bancolombia S.A. Corporación Financiera (1998).

> **José Luis Abelleira – Miembro Principal del Tercer Renglón (Patrimonial)**

Profesional en cajas de ahorro de la Caixa Ourense, Caixavigo y Caixa Pontevedra. Fue CEO de Evo Banco S.A. en España, en Gulf Bank en Kuwait (Medio Oriente) y actualmente es CEO de Pichincha Corp S.A.

Fue miembro de la Junta Directiva de Caixanova vida y pensiones S.A. en España y de Banco Pichincha S.A. desde el año 2022.

> Alejandro Revollo Rueda – Miembro Principal del Cuarto Renglón (Independiente)

Abogado de la Universidad Externado de Colombia, especialista en Derecho Comercial de esa misma institución. Fue Director Jurídico en Cupocrédito (1998), Vicepresidente Jurídico en Banco del Estado en Liquidación (2001) y actualmente es gerente de su firma Alejandro Revollo & Asociados.

Es miembro de la Junta Directiva de Coomeva Corredores de Seguros S.A. y de Banco Pichincha S.A. desde el año 2018.

> Carmenza Henao Tisnés – Miembro Principal del Quinto Renglón (Independiente)

Ingeniera de Sistemas, especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT. Fue Auditora Interna del Grupo Bancolombia y posteriormente Vicepresidente de Auditoría Interna de esa misma institución. Es miembro de la Junta Directiva de Banco Pichincha S.A. desde el año 2022.

> Juan Pablo Egas Sosa – Miembro Suplente del Primer Renglón (Patrimonial)

Administrador de Empresas de Boston College, cuenta con MBA de IE Business School. Es miembro de la Junta Directiva de Banco Pichincha Panamá S.A. (2016 a la fecha), de Banco Financiero del Perú (2009 a la fecha) y de Banco Pichincha Panamá S.A. (2019 a la fecha).

> Fernando Malo Valenzuela – Miembro Suplente del Segundo Renglón (Patrimonial)

Profesional en Economía, de la UNED de Madrid (España), tiene una especialización en Gestión de Riesgos Financieros del IEB (Instituto de Estudios Bursátiles) de Madrid (España) y es máster en Corporate Finance y Banca de Inversión del IEB y en Finanzas Cuantitativas de AFI (Escuela de finanzas aplicadas, analistas financieros internacionales).

Fue Director de Riesgos en Triodos Bank (Holanda), Director de Finanzas y Crédito en Banco Pichincha España y actualmente se desempeña como Vicepresidente de Riesgos de Pichincha Corp.

> Santiago Jarrín Silva – Miembro Suplente del Tercer Renglón (Patrimonial)

Profesional en Administración de Empresas de la Universidad de las Américas del Ecuador y MBA del INCAE Business School. Actualmente es Vicepresidente de Banca Personas de Banco Pichincha C.A. (Ecuador). Es miembro de la Junta Directiva de Banco Pichincha S.A. desde el año 2021.

> Jorge Hernán Borrero Vargas – Miembro Suplente del Cuarto Renglón (Independiente)

Profesional en Finanzas y Negocios Internacionales de la Universidad Externado de Colombia y máster en Comercio con énfasis en Finanzas & Riesgos de University of Queensland. Fue Gerente de Riesgo en Banco Colpatria S.A. y Banco W S.A., Vicepresidente de Riesgos en Banco Agrario y actualmente se desempeña como Vicepresidente de Riesgos de la Corporación de Crédito Contactar.

> Luis Hernán Soto Mejía – Miembro Suplente del Quinto Renglón (Independiente)

Administrador de Negocios de la Universidad EAFIT. Se ha desempeñado como Subgerente de la Corporación Financiera Suramericana (1987), Gerente General de Almacenes Paguemenos (1997), Presidente Fabrisedas (2007) y actualmente es Presidente Fashion Labels S.A.S. Hace parte de la Junta Directiva del Banco desde el año 1999.

Criterios de independencia adaptados para el nombramiento de la Junta Directiva

Las hojas de vida de los candidatos designados por la Asamblea General de Accionistas como miembros de la Junta Directiva las analiza previamente el Comité de Nombramientos y Retribuciones que verifica en cada caso el cumplimiento de las calidades generales y de los criterios de independencia (en caso de miembros independientes), conforme lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Junta Directiva y la inexistencia de inhabilidades e incompatibilidades para ejercer el cargo.

Asistencia de los Directores a las Reuniones de la Junta Directiva

Durante el año 2023 la Junta Directiva se reunió en 17 oportunidades, dentro de las cuales deliberó mediante voto escrito en 5 ocasiones.

En todas éstas se contó con el quórum requerido por las disposiciones legales y estatutarias para deliberar y decidir válidamente. La Junta tuvo un rol relevante durante el 2023, acompañando a la administración en diferentes temas.

A continuación, se detalla la participación en las reuniones de cada uno de los renglones que conforman la Junta Directiva de la Entidad:

Miembro de la Junta Directiva	Sesiones que asistió	Promedio de asistencia
Antonio Acosta Espinosa	8/12	66%
Jaime Arango Restrepo	12/ 12	100%
José Luis Abelleira	12/12	100%
Alejandro Revollo Rueda*	12/12	100%
Carmenza Henao Tisnés*	11/12	91%

**Miembros con calidad independiente*

Presidente y Secretario de la Junta Directiva

Las funciones del Presidente de la Junta Directiva se encuentran incorporadas en el artículo 14 del reglamento de este órgano. Por su parte, las funciones a cargo del Secretario se establecen en el artículo 15 del reglamento de la Junta Directiva del Banco.

Para el período de 1 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2025, el doctor Jaime Arango Retrepo fue designado como Presidente de dicho órgano. Por su parte, la doctora Juana Beltrán Echeverri actualmente es Vicepresidente Legal y Secretaria General del Banco y como tal Secretaria de la Junta Directiva.

Evaluación de la Junta Directiva

Anualmente, se realiza una autoevaluación de la gestión llevada a cabo durante el año inmediatamente anterior por la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, donde se evalúan los siguientes aspectos: (i.) Conformación y estructura de la Junta Directiva – JD; (ii.) Funcionamiento de la JD; (iii.) Enfoque estratégico; (iv.) Enfoque de riesgos y crisis; (v) Ética corporativa; (vi.) Monitoreo del desempeño de la empresa; y (vii.) Comunicación.

De la evaluación realizada, se concluyó que la gestión de la Junta fue muy buena. Los resultados de la autoevaluación son presentados a la Asamblea General mediante el correspondiente Informe de Autoevaluación.

Comités de la Junta Directiva

La Junta Directiva cuenta tres (3) comités los cuales están conformados en su totalidad por miembros de la Junta Directiva, de acuerdo con sus perfiles profesionales y características técnicas. El Comité de Auditoría y el Comité de Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones, son de mayoría independiente.

Comité	Objetivo	Sesiones	Integrantes
Comité de Auditoría	Tiene por objeto principal asesorar y apoyar a la Junta Directiva en la efectividad del Sistema de Control Interno (SCI) y en su mejoramiento continuo, el cual está integrado por tres (3) miembros de Junta Directiva, todos los cuales tienen la calidad de independientes.	Sesionó en 12 oportunidades.	Carmenza Henao Tisnés (i) Luis Hernán Soto Mejía (i) Alejandro Revollo Rueda (i)
Comité de Riesgos	Asesorar y apoyar a la Junta Directiva en materia de administración de riesgos y monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos encaminados a administrar los riesgos de la Sociedad.	Sesionó en 12 oportunidades.	Fernando Malo Valenzuela José Luis Abelleira Méndez Jorge Hernán Borrero (i)
Comité de Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones	Asesorar y apoyar a la Junta Directiva en sus funciones relacionadas con las propuestas y la supervisión de medidas de gobierno corporativo, políticas de selección, vinculación, evaluación y compensación de la sociedad.	Sesionó en 7 oportunidades.	Alejandro Revollo Rueda (i) Carmenza Henao Tisnés (i) Jaime Arango Restrepo

Actividades de los Comités 2023

Durante el año 2023, los Comités de Apoyo de la Junta Directiva evaluaron los siguientes temas destacados:

Comité de Auditoría	– Revisión mensual del Plan de Auditoría 2023 y del resultado de la validación de observaciones – Revisión mensual de planes estratégicos de robustecimiento de las áreas de riesgos y cumplimiento de la entidad – Revisión de los siguientes Informes trimestrales: – Informes de la Revisoría Fiscal – Informes de Ambiente de Control del Banco – Sobre información financiera – De requerimientos de autoridades – Sobre el componente de gestión de riesgos y niveles de exposición – De cumplimiento del Código de ética – De evaluación de los riesgos de fraude
Comité de Riesgos	– Revisión y análisis de la primera versión del Manual SIAR y evaluación de las propuestas de modificación a su anexos y al Manual SARLAFT – Evaluación del Marco de Apetito de Riesgo del Banco – Revisión de los informes regulatorios del Banco – Revisión mensual de planes estratégicos de robustecimiento de las áreas de riesgos y cumplimiento de la entidad – Revisión de la modificación de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
Comité de Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones	– Verificación de criterios de independencia y de inexistencia de inhabilidades y/o incompatibilidades de los miembros de la Junta Directiva – Revisión de los incrementos salariales de 2023 – Evaluación de negociaciones colectivas (pacto y convención) – Evaluación de la propuesta de designación de representantes legales suplentes y judiciales de la entidad – Evaluación del modelo de gestión de desempeño – Evaluación de la estructura organizacional – Evaluación de las negociaciones con colectivos de trabajo – Revisión de informes regulatorios del Banco – Revisión del modelo de gestión y desarrollo del talento – Evaluación de la Política de Remuneración y Beneficios – Evaluación del proceso de gestión del desempeño – Revisión resultados de la evaluación de la Junta Directiva Gestión 2023 – Revisión de operaciones con partes relacionadas – Evaluación de las modificaciones integrales de los Reglamentos de la Junta Directiva y sus Comités – Evaluación de la modificación del Código de Gobierno Corporativo

Remuneración de la Junta Directiva

La Asamblea General de Accionistas aprobó la remuneración de los miembros de la Junta Directiva en la suma COP $10.000.000, pagaderos mensualmente a cada uno de los miembros de la Junta por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, durante el respectivo mes, para el período del 1 abril de 2023 al 31 de marzo de 2025.

El valor total por concepto de los honorarios pagados a los miembros de la Junta Directiva podrá consultarse en las Notas a los Estados Financieros Separados 2023 como "Honorarios Junta Directiva".

V. Alta Gerencia

Composición de la Alta Gerencia

A continuación, se presenta la composición de la Alta Gerencia del Banco:

Perfil profesional de la Alta Gerencia

Germán Rodríguez Perdomo – Presidente Ejecutivo

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, Magister en Administración de la Universidad de los Andes, con estudios complementarios en matemáticas, liderazgo, administración e innovación del IESE – Universidad de Navarra, Babson College, Center for Creative Leadership, TEC de Monterrey y Universidad de los Andes.

Cuenta con una amplia experiencia en el sector financiero, destacando su labor en Banco BBVA Colombia, en donde asumió posiciones como CFO (Máximo responsable del área de finanzas del Grupo en Colombia), Director de Strategy & Portfolio Management, Director de Desarrollo Comercial o Director de Gestión y Planificación Financiera, entre otros.

Ángela María Durán – Vicepresidente de Negocios

Ingeniera Industrial, especialista en Gerencia Comercial y actualmente está cursando un Executive MBA en la Universidad Sergio Arboleda.

Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector financiero, destacando su labor en Banco BBVA Colombia como Directora Nacional de Banca Comercial, Directora Nacional de Banca de Gobiernos, Gerente Territorial y Directora de Estrategia Segmento Particulares entre otros; se caracteriza por sus habilidades de liderazgo, visión estratégica, estructuración, diseño y ejecución de estrategias que generen valor.

Óscar Enrique Rodríguez Acosta – Vicepresidente Financiero

Contador Público con una maestría en Dirección General de Empresas y actualmente está cursando un master en Gerencia de Proyectos.

Cuenta con 25 años de trayectoria en el sector financiero, destacando su labor en Banco BBVA Colombia, donde asumió posiciones como Gerente de Contabilidad y Consolidación, Contador General y Head Finance Management Group, y en el Banco Comercial Granahorrar donde estuvo vinculado durante 9 años, en el área comercial y financiera.

Juana Beltrán Echeverri – Vicepresidente Legal y Secretaria General

Abogada de la Universidad de los Andes, especialista en Derecho de Sociedades de la Universidad Javeriana y cuenta con una maestría en Derecho, Economía y Políticas Públicas de la Universidad Complutense de Madrid.

Cuenta con más de 18 años de experiencia en entidades del sector financiero; con énfasis en operaciones estructuradas, mercado de capitales, puesta en marcha de modelos y prácticas de gobierno corporativo y secretaría general. Se destaca su labor en la FDN como Directora Jurídica de Asuntos Corporativos y su paso por Bancolombia como Jefe Jurídica de la Banca Empresarial e Institucional. Ha sido profesora de diferentes diplomados en las Universidades de Los Andes y EAFIT.

Carmen Liliana Martin Peñuela – Vicepresidente de Operaciones

Especialista en revisoría fiscal y contraloría, Contadora Pública con conocimientos en las áreas de soporte, procesos y de operaciones bancarias, así como en dirección de eficiencia operativa o gerencia de procesos.

Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector financiero, destacando su labor en Banco Bogotá, en donde asumió posiciones como Gerente Banca Electrónica, Gerente Centro de Servicios, Gerente Operativo de Cartera o Jefe Sección Gerencia de Organización, entre otros.

Mauricio Arias Jiménez – Vicepresidente de Riesgos

Ingeniero Industrial e Ingeniero de Sistemas de la Universidad de los Andes y cuenta con un magíster en Economía Financiera de la Universidad de Oxford.

Se desempeñó como Vicepresidente de Seguridad y Riesgos Empresariales en Colpensiones durante un periodo de 4 años; adicionalmente trabajó con la Superintendencia Financiera de Colombia ocupando posiciones como Superintendente Delegado Adjunto para Supervisión de Riesgos, Superintendente Delegado para Supervisión de Riesgos de Mercados e Integridad y Subdirector de Análisis e Información, trabajando también en el Bank For International Settlements – BIS y en el Banco de la República, sumando así más de 20 años de experiencia profesional.

Jorge Iván Cadavid Lenis – Vicepresidente de Tecnología

Ingeniero de Sistemas y Telemática de la Universidad Santiago de Cali, especialista en Gerencia Estratégica, Administración y Gestión de Empresas de la Universidad de la Sabana.

Cuenta con más de 18 años de experiencia y una destacada trayectoria en importantes compañías del sector financiero, tecnológico y retail, desempeñando cargos como Gerente de Tecnología de Medios de Pago en Banco Popular, Director de Plataformas Tecnológicas y Servicios Cloud en A Toda Hora S.A. y como Gerente Nacional de Infraestructura TIC en Banco Agrario de Colombia.

Haraly Méndez Tovar – Auditora General

Contadora Pública, especialista en Aseguramiento y Control Interno con énfasis en normas internacionales de auditoría interna. Cuenta con experiencia en roles de Gerencia y Dirección de Auditoría Interna en la implementación de metodologías para la identificación, mitigación y prevención de riesgos para el alcance de objetivos estratégicos y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de gobierno para la sostenibilidad de las organizaciones.

Adicionalmente, su énfasis de experiencia laboral lo ha tenido liderando procesos de auditoría interna para entidades del sector financiero desde la elaboración del plan anual de auditoría, seguimiento y direccionamiento en su ejecución, presentación de resultados a la Alta Dirección, Comité de Auditoría y Junta Directiva

Natalia Zuluaga Arzayús – Vicepresidente de Talento y Cultura

Psicóloga de la Universidad de los Andes con maestría en Dirección de Recursos Humanos de la Escuela de Administración de Empresas de España (EAE) y de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC).

Con amplia trayectoria en el área de talento humano en empresas multinacionales del sector real y financiero, con énfasis en el liderazgo del área y de procesos de transformación y cambio cultural, asumiendo posiciones como Human Resources Head – Colombia, Andean Change Management Leader, Human Resources Manager entre otras, en empresas del sector farmacéutico, consumo masivo y financiero.

Diego Orozco – Vicepresidente de Crédito

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales en la Universidad Externado de Colombia, cuenta con una especialización en Finanzas Corporativas del CESA y un Executive MBA en el IE – Business School.

Tiene más de 20 años de experiencia principalmente en el sector financiero, en posiciones de liderazgo de áreas de finanzas y crédito en empresas multinacionales, como SURA Investment Management, Scotiabank en Colombia, Perú y Canadá, Ecopetrol, Itaú, RBS y Bancafé, con portafolios de crédito a su cargo hasta por US$ 4 MM.

VI. Conflictos de intereses

Durante el periodo objeto de evaluación, no se reportaron situaciones de potenciales conflictos de intereses de los miembros de la Junta Directiva.

El procedimiento de revelación y administración de conflictos de interés se encuentra incorporado en el Código de Gobierno Corporativo del Banco, publicado en la página web de la compañía en el siguiente enlace:

> https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/427779/C%C3%B3digo+de+Gobierno+Corporativo.pdf/a03744e7-336a-499e-b776-899bdadcbf2b?t=1625602224973

VII. 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. El documento se encuentra publicado en el siguiente enlace:

> https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/427779/Pol%C3%ADtica+Operaciones+Partes+Vinculadas.pdf/d284bcf2-e32d-194f-d1f2-00f602d3aea9?t=1570650943880

De acuerdo con la mencionada Política, la Junta Directiva, 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.

El valor total por concepto de operaciones con partes con partes relacionadas podrá consultarse en la Nota 31 a los Estados Financieros Separados 2023 como "Partes Relacionadas".

Operaciones sometidas a consideración de la Junta Directiva

En 2023 se sometieron a aprobación de la Junta Directiva 10 (diez) operaciones con partes relacionadas, celebradas de conformidad con el procedimiento establecido en la Política de Operaciones con Partes Vinculadas.

VIII. 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 compañía.

De esta manera, cualquier accionista podrá solicitar información al Banco a través de la Secretaría General, en calidad de oficina de atención al inversionista o del Comité de Gobierno Corporativo, canales que el Banco ha previsto como medio de comunicación entre éste y los accionistas e inversionistas, o al correo electrónico secretariageneral@pichincha.com.co, canal 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.

IX. Información presentada al mercado

Durante el año 2023, 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 relevante:

https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/427788/Informaci%C3%B3n++Relevante++Publicada++++Banco++Pichincha.pdf/0d1cc985-df8b-ea76-9e4c-9e31993ac5f6?t=1669066440950

Información de Sostenibilidad:

https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/sostenibilidad

X. Reclamaciones sobre el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Durante lo corrido del año 2023 no se presentaron reclamaciones por el incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo de la entidad.

XI. Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas – Código país

En cumplimiento con lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014 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 2023 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, se tienen implementadas al 74,32%.

El mencionado reporte se encuentra disponible al público en general en la página web de la entidad en el siguiente enlace y hace parte integral del presente informe:

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

XII. Funcionamiento del sistema de control interno del emisor

El Banco avanza en el fortalecimiento de su esquema de control interno, conforme a la evolución de estándares y mejores prácticas internacionales en materia de control interno, enfocados en el objetivo principal de garantizar en un grado razonable el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

El modelo de control requiere desarrollar un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación en los que participan los órganos de gobierno y todos los colaboradores del Banco, actuando bajo los principios fundamentales de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Para asegurar la adecuada gestión de riesgo y control en su funcionamiento, el Banco gestiona su modelo de control de acuerdo con un modelo de tres líneas de responsabilidad.

Modelo de tres líneas de responsabilidad

El modelo de las tres líneas de responsabilidad se aplica a todas las funciones del Banco y cada unidad funcional debe quedar claramente enmarcada en una de las tres líneas.

La primera línea comprende a las unidades de negocio o tomadores o gestores de riesgo y son responsables de la gestión de los riesgos actuales y emergentes, así como de la ejecución de los procedimientos de control.

La segunda línea se asegura de que los riesgos son adecuadamente identificados, medidos, y evaluados. Esta línea identifica los riesgos actuales y emergentes, define las políticas de control, supervisa la correcta implantación de las mismas, proporciona formación y asesoría a la primera línea.

La tercera línea es Auditoría Interna que, en su labor de última capa de control, evalúa periódicamente que los modelos, políticas y procedimientos son adecuados y acordes con la normativa vigente y comprueba su efectiva implantación. Provee aseguramiento independiente a la Junta Directiva y reporta al Comité de Auditoría.

3.2 Análisis de doble materialidad y prácticas ASG

Durante el 2023 en Banco Pichincha realizamos nuestro primer ejercicio de doble materialidad, con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes para la organización y nuestros grupos de interés. Este análisis de materialidad es una etapa significativa para el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual inició su proceso de construcción a finales del año 2023.

Mediante este ejercicio de materialidad damos cumplimiento, además, a los requisitos establecidos en la Circular Externa 031 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de la cual se imparten instrucciones sobre la revelación de información de asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, bajo una perspectiva de materialidad financiera, demostrando con esto nuestro compromiso con la transparencia y la gestión efectiva de riesgos y oportunidades.

Para llevar a cabo el proceso de doble materialidad, generamos una alianza con la consultora Terrios S.A.S, empresa que cuenta con un amplio conocimiento en materia de sostenibilidad y reconocimiento en el sector.

¿Qué es el análisis de doble materialidad y por qué hacerlo?

Se refiere a un análisis que integra los impactos positivos y negativos generados por la compañía al medio ambiente o a la sociedad (De adentro hacia afuera de la organización), junto con los riesgos y oportunidades del entorno que pueden afectar la capacidad de crear valor a largo plazo para el Banco (De afuera hacia adentro de la organización).

El ejercicio de materialidad se realizó siguiendo los lineamientos establecidos por los estándares y marcos de referencia Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standard Board (SASB); en su desarrollo de gestionaron dos conceptos:

Materialidad Financiera: permite identificar aquellos asuntos que tienen la capacidad de impactar la creación de valor económico de la empresa, al igual que entender el perfil de riesgo para tomar decisiones informadas.

Materialidad de impacto: considera impactos positivos o negativos reales o potenciales de la organización sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los derechos humanos, en todas sus operaciones y relaciones comerciales.

¿Cómo fue llevado a cabo el proceso?

El análisis de materialidad estuvo compuesto por las siguientes etapas:

1. Revisión documental para comprender el contexto de sostenibilidad de la organización

En esta etapa se llevó a cabo una revisión del contexto interno y externo de sostenibilidad de la organización. Analizando el direccionamiento estratégico, desempeño actual y los avances en asuntos sociales, ambientales y de gobernanza que ha tenido la empresa.

Para la revisión interna se revisaron diferentes documentos como informes de gestión trimestral, informe de fin de ejercicio, códigos y políticas corporativas, información publicada en la página web, entre otros.

Por su parte, para el referenciamiento externo, se revisaron asuntos materiales de empresas referentes en el sector, así como diferentes marcos internacionales y se identifican los temas ambientales, sociales y económicos protagonistas en dichas publicaciones. Algunos de los estándares, índices y publicaciones relevantes a la industria revisados se encuentran SASB, Pacto Global de las Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, CSA de S&P para Dow Jones Sustainability Index (Bancos y Servicios financieros diversificados), Global Risk Report 2022 y IFRS: Normas Internacionales de Información Financiera.

2. Definición del listado de asuntos a priorizar en los diálogos

Una vez comprendido el contexto de sostenibilidad interno y externo del Banco, se identificó una lista inicial de asuntos que recopila todos los asuntos que, sin ningún orden o prioridad aún, tienen la capacidad de afectar la creación de valor de la organización o podrían verse afectados por la gestión organizacional.

Este listado de asuntos fue validado internamente, con el fin de continuar el proceso de diálogo con grupos de interés y priorizar con ellos esta "bolsa de asuntos" preliminares.

3. Ejecución de diálogos con grupos de interés

En el ejercicio de materialidad es fundamental escuchar a nuestros grupos de interés, conocer sus opiniones y expectativas; de esta manera pudimos involucrar a los diferentes actores con quienes nos relacionamos día a día y logramos tener una diversidad de perspectivas sobre el desarrollo sostenible de la compañía. Para este diálogo implementamos diferentes metodologías como talleres, entrevistas y encuestas.

Dentro de los grupos de interés que se tuvieron en cuenta para llevar a cabo la doble materialidad del Banco, se encuentran colaboradores (Miembros del Comité Directivo, colaboradores de diferentes áreas o el Presidente del Banco, entre otros), un representante de nuestra Junta Directiva, proveedores, clientes (Banca empresarial, red de oficinas y Pibank), aliados y gremios.

4. Procesamiento de información y elaboración de informe

Los resultados de los diálogos y las consultas hechas a los grupos de interés, junto con la revisión documental estratégica de la organización se procesaron en un documento de Excel para calificar como variables de los ejes X y Y de la matriz de materialidad. El objetivo de esta etapa era ponderar la calificación otorgada a cada asunto según el nivel de relevancia que tenga esa variable.

5. Validación de resultados

Los resultados obtenidos fueron sujetos de revisión por la Alta Dirección del Banco.

Resultados de la matriz de materialidad

Los resultados de la ponderación se presentan en un gráfico de dispersión, ubicando cada asunto según la calificación obtenida en cada eje. En ese sentido, los asuntos calificados tendrán una ubicación en la matriz de doble materialidad.

Aquellos ubicados en el cuadrante superior derecho serán los asuntos tan relevantes por su impacto generados por la operación, como relevantes por considerar riesgos y oportunidades exteriores.

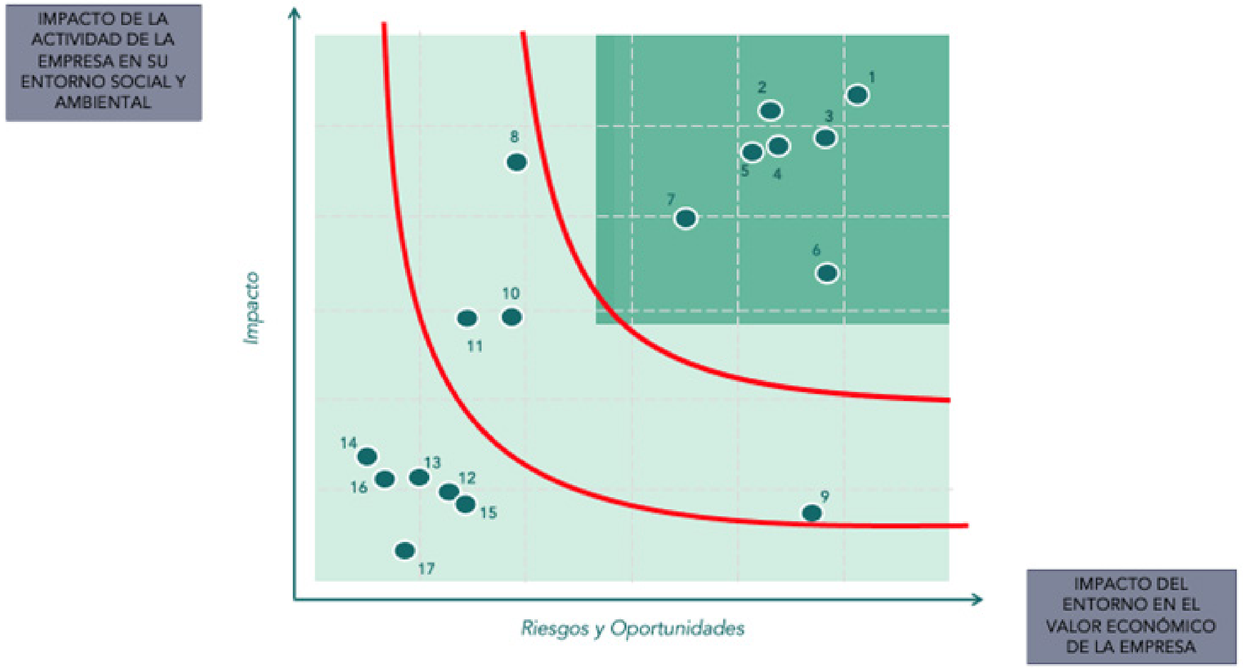
Los resultados obtenidos fueron agrupados en tres bloques así:

Temas materiales: son aquellos asuntos que por sus impactos, riesgos y oportunidades deben gestionarse de manera prioritaria disponiendo para ello recursos humanos y económicos.

Temas emergentes: asuntos que con el tiempo pueden convertirse en prioritarios por las dinámicas del mercado. Es importante tener mapeados los riesgos, oportunidades e impactos asociados a dichos temas para tener un mayor control y generar estrategias de prevención y mitigación de riesgos.

Temas de gestión eficiente: asuntos que son importantes de mantener monitoreados y con una gestión que permita reducir impactos negativos hacia el medio ambiente y la sociedad, así como los riesgos a la organización.

A continuación presentamos nuestra matriz de doble materialidad:



Temas Materiales

1. Experiencia del cliente (Incluye educación financiera)
2. Reputación y confianza
3. Ciberseguridad
4. Operación autosostenible
5. Oferta ganadora e innovación
6. Gestión integral de riesgos
7. Gestión del talento (Incluye bienestar y desarrollo del talento)

Temas Emergentes

8. Ética y transparencia
9. Gestión de variables macroeconómicas y políticas
10. Protección de la privacidad
11. Productos con Criterios ASG (Incluye lucha contra el cambio climático desde el portafolio)

Temas de gestión eficiente

12. Inclusión financiera
13. Diversidad e Inclusión
14. Ecoeficiencia
15. Derechos humanos
16. Gobierno corporativo
17. Abastecimiento responsable

Nuestros temas materiales

> **Experiencia del cliente:** garantizar que los clientes reciban la mejor atención posible a través de todos los canales disponibles.

> **Reputación y confianza:** generar buenas relaciones con los grupos de interés y así ser reconocidos como una marca que transmite confianza.

> **Ciberseguridad:** proteger los activos digitales y la infraestructura tecnológica de la empresa, para ofrecer la mejor seguridad digital a los clientes.

> **Operación autosostenible:** garantizar la rentabilidad y solidez financiera de la empresa.

> **Oferta ganadora e innovación:** ofrecer productos atractivos que superen las expectativas de nuestros clientes, así como introducir nuevas soluciones a las operaciones de la empresa para generar rentabilidad, fortalecer la oferta o lograr eficiencias.

> **Gestión integral del riesgo:** identificar, priorizar y manejar la incertidumbre que temas externos puedan traer a la empresa.

> **Gestión del talento:** prácticas implementadas para atraer, retener y desarrollar al mejor talento, en un ambiente que impulse su bienestar integral, salud y seguridad.

El proceso de doble materialidad que realizamos en 2023, es el inicio de la construcción de una sólida estrategia de sostenibilidad que nos proyecte en el tiempo y nos ayude a posicionarnos como un referente en el sector.

Esté análisis nos permitió conocer de primera mano las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas y alinearlas con las prioridades del negocio; para basados en los resultados obtenidos, establecer rutas que nos permitan tener mejoras constantes en el camino de la sostenibilidad.

04 Aspectos normativos

Operaciones realizadas con partes relacionadas

De acuerdo con la NIC 24, una parte relacionada es una persona o entidad que está relacionada con la entidad que prepara sus estados financieros en las cuales se podría ejercer control o control conjunto sobre la entidad que informa; ejercer influencia significativa sobre la entidad que informa o ser considerado miembro del personal clave de la gerencia de la entidad que informa o de una controladora de la entidad que informa.

Dentro de la definición de parte relacionada se incluye: a personas y/o familiares relacionados con la entidad, entidades que son miembros del mismo grupo (controladora y subsidiaria), asociadas o negocios conjuntos de la entidad, planes de beneficio post empleo para beneficio de los empleados de la entidad que informa o de una entidad relacionada.

El Banco podrá celebrar operaciones, convenios o contratos con partes relacionadas, en el entendido de que cualquiera de dichas operaciones se realizará a valores razonables, atendiendo las condiciones y tarifas de mercado.

Entre el Banco y sus partes relacionadas no hubo durante los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

- **Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo**
- **Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros en condiciones similares de plazo, riesgo, etc.**
- **Operaciones de cuyas características difieran de las realizadas con terceros**

Las partes relacionadas para el Banco son las siguientes:

- **Accionistas con participación igual o superior al 10% junto con las transacciones realizadas con sus partes relacionadas tal como se define en la NIC 24**
- **Miembros de la Junta Directiva: los miembros de Junta Directiva principales y suplentes, junto con las transacciones realizadas con sus partes relacionadas tal como se define en la NIC 24**
- **Miembros con Representación Legal y personal clave de Alta Gerencia: incluye al Presidente, Vicepresidentes de la primera línea del Banco. Son las personas que participan en la planeación, dirección y control; están clasificados como Administradores**

Operaciones celebradas con socios y con los administradores

El Banco celebró algunas transacciones con sus accionistas, administradores y entidades filiales, las cuales se efectuaron en las mismas condiciones que con terceros. A continuación, se presenta el resumen:

	31 de diciembre de 2023	31 de diciembre de 2022
Operaciones con accionistas		
Cuentas por pagar Banco Pichincha C.A. (Nota 21)	$ 3.542	$ 804
Dividendos y excedentes	-	27
Obligaciones financieras (Nota 17)		
En pesos	0	332.895
En USD	0	45.000
Operaciones con Derivados (Nota 22)	10.000	70.000
Anticipo incremento de capital	59.993	80.000
Operaciones con miembros de Junta Directiva		
Honorarios	453	411
Operaciones entidades del grupo		
Cuentas por pagar Pichincha Sistemas Acovi C.A(Nota 21)	3.684	6.850

Ningún miembro de la Junta Directiva, Representantes Legales u otros funcionarios poseen en Banco Pichincha S.A. participación accionaria superior al diez punto cero por ciento (10%).

Transacciones con administradores

Los saldos por tipo de transacción se presentan a continuación:

Operaciones con administradores	31 de diciembre de 2023	1 de diciembre de 2022
Cartera de Crédito	$ 755	$ 338
Cuentas de Ahorro	996	522
Certificados de Depósito a Termino	67	94
Gasto por beneficios a empleados	5.840	3.389
Pasivo por Beneficios a empleados	270	181
Ingresos por Comisiones	57	24
Ingresos por Intereses	1	3
Gastos	**34**	**6**

Créditos con Casa Matriz

A continuación, se detallan las condiciones de los créditos desembolsados por el Banco Pichincha del Ecuador, las cifras presentadas corresponden al valor del capital y los intereses por pagar en pesos colombianos:

No. Crédito	Acreedor	Fecha desembolso	Tasa	Fecha vencimiento	Saldo diciembre 2023	Saldo diciembre 2022
100020905	BANCO PICHINCHA C.A.	17/09/2020	5,10%	16/09/2023	0	103.446,55
100030077	BANCO PICHINCHA C.A.	21/01/2022	7,50%	15/07/2023	0	30.749,79
100030715	BANCO PICHINCHA C.A.	25/02/2022	8,25%	25/02/2024	0	37.955,35
100030782	BANCO PICHINCHA C.A.	9/03/2022	8,25%	9/03/2024	0	36.604,85
100032643	BANCO PICHINCHA C.A.	21/12/2022	15,14%	21/12/2024	0	43.107,37
100032667	BANCO PICHINCHA C.A.	27/12/2022	15,14%	27/12/2024	0	16.636,08
100032679	BANCO PICHINCHA C.A.	29/12/2022	15,14%	29/12/2024	0	64.395,01
				Total	**0**	**$ 332.895**

A continuación, se detallan las condiciones de los créditos desembolsados por el Banco Pichincha del Ecuador y Pichincha España, las cifras presentadas corresponden al valor del capital y los intereses por pagar en dólares americanos:

No. Crédito	Acreedor	Fecha desembolso	Tasa	Fecha vencimiento	Saldo diciembre 2023	Saldo diciembre 2022
2269000175	Banco Pichincha España	6/07/2022	5,10%	6/07/2023	0	15.370
2269000176	Banco Pichincha C.A.	25/08/2022	6,90%	25/08/2024	0	17.930
2269000177	Banco Pichincha C.A.	30/08/2022	6,90%	30/08/2024	0	17.840
2269000179	Banco Pichincha C.A.	30/11/2022	7,25%	30/11/2024	0	10.060
2269000184	Banco Pichincha España	29/12/2022	8,25%	29/12/2023	0	10.000
269C000000192	Banco Pichincha España	21/11/2023	11,90%	21/11/2024	10.130	0
		Total			**$ 10.130**	**$ 71.200**

Derivados

A continuación, se detalla el listado de los derivados de cobertura vigentes al 31 de diciembre de 2023. La totalidad de los derivados corresponden a forwards de modalidad NDF para cobertura cambiaria de créditos en dólares americanos.

CONTRATO	CONTRAPARTE	COMPRA /VENTA	MODALIDAD	FECHA DE APERTURA	DIAS AL VTO	NOMINAL
FWD15BPE2023	PICHINCHA ECUADOR	COMPRA	NDF	20/11/2023	88	10.000
						$ 10.000

Eventos subsecuentes

Adicional a lo revelado anteriormente, no se conocen hechos relevantes después del cierre de los estados financieros intermedios y hasta la fecha del informe de revisión del Revisor Fiscal, que puedan afectar de manera significativa la situación financiera del Banco reflejada en los estados financieros intermedios con corte al 31 de diciembre de 2023.

Situación Jurídica

El Banco ha cumplido cabalmente todas las exigencias legales que rigen el desarrollo de su objeto social, así como las disposiciones de los organismos y entes de control. De igual manera, no se tiene conocimiento de actuaciones judiciales de carácter administrativo o judicial que pudieren tener impacto sustancial en el desarrollo de las operaciones del ejercicio reportado.

El detalle de las contingencias se encuentra revelado en la Nota 30 de los Estados Financieros.

Libre Circulación de Facturas

En observancia del parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la administración certifica que Banco Pichincha no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor

El Banco ha dado cabal cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Banco Pichincha cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que representa la orientación y estructura de la entidad a través de una cultura de respeto y servicio, alineado con los objetivos estratégicos del Banco.

Dentro del alcance de implementación del SAC, se enmarcan y desarrollan políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, infraestructura, capacitación, educación financiera e información a los consumidores financieros que le permiten tener una adecuada administración del Sistema conforme a la Ley 1328 de 2009.

El SAC cuenta con etapas de identificación, medición, control y monitoreo, basadas en hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección del consumidor financiero, creadas para establecer metas y objetivos concretos que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Comité de Convivencia

Durante el año 2023, el Comité conformado para la nueva vigencia (2022 – 2024), recibió un proceso de formación integral en habilidades y conocimientos necesarios para ejercer en debida forma sus funciones y responsabilidades, esta formación se centró en temas como; resolución de conflictos, liderazgo y comunicación asertiva.

El Comité tal como lo señala la ley, está conformado por 4 representantes del empleador (2 principales y 2 suplentes) y 4 representantes de los colaboradores (2 principales y 2 suplentes).

En el transcurso del año se desarrollaron 14 sesiones, con las que se dio el trámite oportuno a las solicitudes recibidas.

Certificaciones

En cumplimiento del artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, se ha hecho manifestación expresa a los entes de control y vigilancia sobre la totalidad de los acontecimientos económicos, que han sido reconocidos y revelados por su naturaleza y cuantía en los estados financieros y en sus respectivas notas.

Igualmente, a la fecha de corte, 31 de diciembre de 2023, no se tiene conocimiento de la existencia de eventos posteriores que puedan afectar o requerir ajustes. Se certifica que los estados financieros y otros informes relevantes para el público a los que hace referencia este informe de gestión no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la entidad.

Anexo 3 – Certificación Representante Legal

EL SUSCRITO PRESIDENTE EJECUTIVO – REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL DE BANCO PICHINCHA S.A.

CERTIFICA QUE

Los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2023 y otros informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Banco Pichincha S.A. Lo anterior para efectos de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Para constancia se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los veintidos (22) días del mes de febrero de 2024.

Germán Enrique Rodríguez Perdomo
Presidente Ejecutivo – Representante Legal Principal
Banco Pichincha S.A.

Anexo 4 – Artículo 446 del Código de Comercio

1. **Relación gastos por honorarios:**

Concepto	Valor
Honorarios Junta Directiva	453
Revisoría Fiscal	593
Asesorías jurídicas	618
Honorarios por calificadora de riesgos	60
Honorarios en asesoría laboral y de recursos humanos	137
Honorarios en asesorías tecnológicas y de operaciones	789
Total	**$2.650**

2. Relación de pagos a administradores:

Concepto	Valor
Beneficios a empleados	$5.840

3. Relación gastos de propaganda y relaciones públicas:

Concepto	Valor
Gastos de propaganda	12.331
Gastos de relaciones públicas	0
Total	$12.331

4. Relación bienes y obligaciones en el exterior:

Concepto	Valor
Obligaciones	$38.719

5. Relación de inversiones en sociedades nacionales o extranjeras:

Entidad	Valor
Servibanca	809
Credibanco	3.690
Total	$4.499

Anexo 5 – Procesos judiciales en 2023

"No. ORDEN"	NATURALEZA	TIPO DE PROCESO / CAUSA	CIUDAD	JUZGADO	ESTADO PROCESAL	ACTOR / DEMANDANTE	EXCEPCIONES Y RESUMEN DEL PROCESO	PRETENSIONES	CUANTÍA	ESTADO PROCESAL	PROBABILIDAD DE RESULTADO DESFAVORABLE	POTENCIAL AFECTACIÓN MATERIAL EN CASO DE PÉRDIDA
1	Civil Ordinario	Responsabilidad Civil Extracontractual por accidente de tránsito	Carmen de Bolívar	Juzgado Promiscuo del Carmen de Bolívar	Contestación Demanda	Darío, Ana Milena, Orlenis Antonia Acevedo Guerra	En Virtud Del Accidente De Transito Ocurrido EL 14-03-2028 en el perímetro urbano del Carmen Bolívar, Con El Vehículo De Placas Tek-091 de propiedad, para la fecha del siniestro, del Banco Pichinha y entregado en custodia al locatario JHON ADOLFO ZAPATA RAMIREZ, bajo el crédito Leasing 8032381 (cancelado). Dentro del accidente en donde se arrolló, por supuesto exceso de velocidad, al Señor Cesar Gonzalo Acevedo Guerra, quien falleció horas posteriores al accidente,en consecuencia Los Familiares Demandan Al Banco Para Obtener Reparación De Los Perjuicios Causados.	1. Se Declare Civilmente Responsable Al Banco Pichincha y demás demandados, por La Muerte Del Señor Cesar Gonzalo Acevedo Guerra, En Virtud Del Accidente De Transito Que Ocasiono El Vehículo De Placas Tek-091 El Cual Fue Dado En Leasing Por Parte De Esta Entidad. 2. Como consecuencia de dicha declaración se ordene el pago de los perjuicios materiales tasados en $ 176.209.643 e inmateriales en $ 1.171.863.000. 3. Se indexen y condene en costas.	$ 1.348.072.643,00	se radicó contestación de la demanda el 18 de marzo de 2019, el 02 de agosto y 23 de octubre de 2019 se presentan impulso oficios ante el despacho judicial toda vez que a la fecha no han fijado o programado audiencia // A espera de programación de audiencia 30-07-2022 // Abogado externo fallece, se sustituye poder a su socia, la Dra. Clareth Mongue el 06-01-2022 // Dra. Clareth renuncia a los procesos y se otorga nuevo poder al Dr. Leopoldo Martinez 20-02-2023 // Juzgado remite expediente parcial, se evidencia en actuaciones de 2021 que se había emitido auto en donde se tenia por no contestada la demanda y no se reconocía personería a Clareth Mongue por no haberse remitido el poder desde el correo de notificaciones judiciales 24-04-2021 // En reunión sostenida con el nuevo apoderado se solicita la radicación urgente de memorial aclaratorio aportando los documentos que soportan que la radicación de la contestación fue oportuna 08-05-2023 // El contrato de leasing se encuentra aportado y el locatario se encuentra vinculado 22-08-2023 // Se solicitó fijar fecha para audiencia el 04-12-2023	3 – Remota	Probabilidad de pérdida del proceso muy remota, en todo caso, en el evento de sentencia en contra el Banco deberá realizar el pago de la suma contemplada como cuantía o el valor que fije en la sentencia el despacho judicial
2	Contencioso Administrativo	Responsabilidad Civil Extracontractual por accidente de tránsito	Barranquilla	Tribunal Administrativo Sala de Decisión Oral C	Etapa Probatoria	Eduardo Santiago Guzman Polo Y Otros	Los Demandantes Manifiestan Que El Dia 30 De Agosto De 2009, El Joven Eduardo Santiago Guzman Polo Se Transportaba Como Pasajero Del Vehiculo De Placa Sbk 997 (Propiedad Del Banco Pichincha S.A. En Virtud Del Contrato De Leasing No. 1094930, Suscrito Con La Señora Maria Helena Hernández Succar) Y A La Altura Del Kilómetro 80 + 750 Metros Via Al Mar De Barranquilla Cartagena, El Bus Perdio El Control Y Presentó Una Falla Mecánica Por Haber Caido En El Asentamiento O Hundimiento Que Presenta Esa Vía. Asi Mismo, Los Demandantes Manifiestan Que En El Accidente De Tránsito Se Le Causó Severos Daños Orgánicos, Físicos Y Síquicos De Carácter Permanente Al Joven Eduardo Santiago Guzman Polo, quien perdió sus miembros inferiores y múltiples facturas.	Los Demandantes Pretenden Que Se Declare A La Nación Colombiana - Instituto Nacional De Vias Invias, Consorcio Via Al Mar, Empresa De Transporte Rápido El Carmen S. A., Inversora Pichincha S. A. Compañía De Financiamiento, Aseguradora Solidaria De Colombia Ltda Y Maria Elena Hernandez Succar, Culpable Y Responsable Administrativamente Por Los Daños Antijurídicos Materiales por valor de $ 562.380.000 A Los Demandantes Como Consecuencia A Las Lesiones Sufridas En El Cuerpo Y Salud Del Joven Eduardo Santiago Guzman Polo En Hechos Sucedidos El Dia 30 De Agosto De 2009. Asi Mismo Los Demandantes Solicitan Que Se Condene A Los Demandados A Pagar A Los Demandantes Perjuicios Morales por valor de $ 670.500.922	$ 1.262.370.920,00	Contestación de la demanda 28/01/2015// se adelantó audiencia de conciliación y saneamiento el 02/02/2017 se llevó a cabo audiencia de conciliación y saneamiento y pruebas la cual fue suspendida, se fija el dia 4 de julio de 2017 para continuar con la audiencia14/9/2017 // Se adelanta audiencia programada en la cual se dictó sentencia negando las pretensiones de la demanda, demandante presentó recurso de apelación que fue concedido y se remitió el proceso a los jueces del circuito de barranquilla 04/7/2017 se lleva a cabo la audiencia se ordena nuevamente suspender la audiencia, se realiza audiencia el 14 de septiembre de 2017 // Declara nulidad de todo lo actuado por indebida notificación de la empresa afiliadora 19-04-2019 // juzgado requiere nuevamente a la Fiscalia para que remita copia del expediente del proceos penal SPOA 080016001055200903 9 16-03-2023 // ofician a la Universidad del Atlántico un perito ingeniero civil e ingeniero mecánico y ofician nuevamente a la Fiscalia El 05-05-2023 // Designan nuevo perito ingeniero mecánico 04-08-2023	3 – Remota	Probabilidad de pérdida del proceso muy remota, en todo caso, en el evento de sentencia en contra el Banco deberá realizar el pago de la suma contemplada como cuantía o el valor que fije en la sentencia el despacho judicial
3	Civil Ordinario	Responsabilidad Civil Extracontractual por accidente de tránsito	Garzón – Huila	Juzgado 1 Civil del Circuito de Garzón	Etapa Probatoria	Rubiela Trivilo Carvajal (en representación de los hijos del fallecido) – Maria Teresa Muñoz – Alexa Jennifer Ardila – Rosebelt Mauricio Orjuela	El dia 16 de Septiembre de 2018, por la via Pitalito- Garzón (Huila), se produjo accidente de tránsito entre el automotor tipo tractocamión de placas SOQ078 (de propiedad del señor ARMANDO CORREA ROJAS, deudor del Banco Pichincha bajo crédito con garantía prendaria) conducido por JHON FREDDY MUÑOZ OBANDO (fallecido) quien viajaba en compañía de la Sra. Erika Vargas, Maria Teresa Muñoz y Alexa Ardila y el peaton (demandante), quien resultó gravemente lesionado por la maniobra peligrosa que realizó el conductor del camion, Sr. Jhon F. Muñoz (currva alta velocidad) y que resultó llevando el vehiculo hasta el muro de contención, donde se encontraba el Sr. Mauricio Orjuela, dejandolo gravemente herido con una incapacidad inicial de 50 días. - Aseguradora es Liberty Seguros argumenta que al haberse entregado el vehiculo al hermano del tomador de la póliza sin autorización de la Aseguradora existe una causal de exclusión en el amparo de la misma.	1. Declarar civilmente responsable a los demandados por los perjuicios morales y materiales ocasionados en accidente de tránsito en el que se vio inmerso vehiculo cuya prenda está a favor del Banco y cuya propiedad la ostenta el Sr. Armando Correa. 2. En virtud de tal declaración, ordenar a los demandados al pago de perjuicios en cabeza del Sr. ROOSELVELT MAURICIO CORREA materiales tasados en daño emergente por $ 100.000.000, Lucrocesante por $ 42.289.242 y morales por valor de 75 S.M.M.L.V., en cabeza de ALEXA ARDILA, Daño emergente por $ 7.000.000, lucrocesante $ 42.289.242 y morales por valor de 75 S.M.M.L.V., en cabeza de la Sra. RUBIELA TRIBIÑO (esposa del fallecido), Daño emergente por $ 3.500.000, Lucrocesante por $ 235.989.000 y morales por 100 S.M.M.L.V. y perjuicios por pérdida de oportunidad por 100 S.M.L.V., para las hijas menores de la Sra. Rubiela perjuicios morales por $ 100 S.M.L.V. para cada una.	$ 1.000.000.000,00	Admite demanda el 27-02-2020 // Tribunal declara la nullidad de todo lo actuado por no haberse notificado al Banco Pichincha 26-01-2023 // Se recibe notificación Art. 292 24-04-2023 // Se contesta demanda el 11-05-2023 // Fija decreta pruebas y fija fecha para adiencia 02-11-2023 a las 9:00 am 10-09-2023 // fija nueva fecha para audiencia para el 02-11-2023 a las 9:00 am // Se adelanta audiencia, dentro de lo cual se escucharon los testigos y se decidió nombrar perito, ninguno se opuso por lo que quedó en fime // se notificó al perito 30-11-2023	3 – Remota	Probabilidad de pérdida del proceso muy remota, en todo caso, en el evento de sentencia en contra el Banco deberá realizar el pago de la suma contemplada como cuantía o el valor que fije en la sentencia el despacho judicial
4	Administrativo	Actuación Administrativa Proceso Sancionatorio	Bogotá	Superintendencia Financiera de Colombia	Apelación	Delegatura para Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	Mediante Resolución número 0573 proferida el 20 de abril de 2023 por el Superintendente Delegado para Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Superintendencia Financiera de Colombia en el marco del proceso de radicado 2022197584-015-000, se resolvió SANCIONAR CON MULTA al BANCO PICHINCHA S.A. por la suma de MIL MILLONES DE PESOS ($1.000.000.000.oo) M/CTE a favor del Tesoro Nacional por el incumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la prevención del riesgo de LAFT (cargo Primero – Conocimiento del Cliente; cargo Segundo – Listas Vinculantes).	"* SANCIONAR CON MULTA al BANCO PICHINCHA S.A. por la suma de MIL MILLONES DE PESOS ($1.000.000.000.oo) M/CTE a favor del Tesoro Nacional, monto que se discrimina de la siguiente manera de acuerdo a cada uno de los cargos: a. Por el Cargo Primero – Conocimiento del Cliente, la suma de NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS ($900.000.000.oo) M/CTE. b. Por el Cargo Segundo – Listas Vinculantes, la suma de CIEN MILLONES DE PESOS ($100.000.000.oo) M/CTE."	$ 1.000.000.000,00	Se presentó recurso de apelación contra el acto administrativo, pendiente pronunciamiento de segundo instancia	1- Probable	Probabilidad de pérdida del proceso probable, en caso de pronunciamiento de segunda instancia en contra, el Banco deberá realizar el pago de la suma contemplada como cuantía que corresponde a la sanción impuesta por la Superintendencia.

BANCO PICHINCHA

Informe de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva

Informe periódico de fin de ejercicio 2023

2023

Banco Pichincha S.A. es una entidad financiera de carácter privado de capital ecuatoriano, con sede principal en Bogotá y emisor de valores tipo C.