

**INFORME DE PRESIDENCIA Y DE LA JUNTA
DIRECTIVA A LA ASAMBLEA GENERAL DE
ACCIONISTAS 2021**

Tabla de contenido

ESCENARIO ECONÓMICO	3
GESTIÓN ADELANTADA EN 2020	4
ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	7
ANÁLISIS DEL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	10
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	12
COMITÉ DE AUDITORÍA.....	17
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	18
OTROS ASPECTOS.....	20
PERSPECTIVAS 2021	22
RECONOCIMIENTOS.....	22

ESCENARIO ECONÓMICO

Después de la crisis económica y social del 2020 generada por la inesperada aparición de la pandemia del COVID-19, el 2021 a nivel global se caracterizó por registrar uno de los mayores crecimientos económicos de los últimos 30 años. Lo anterior fue el resultado del desarrollo y posterior producción en masa de las vacunas contra el virus y políticas expansionistas tanto fiscal como monetaria, enfocadas a contener la desaceleración, sostener la actividad económica y mantener el empleo.

A nivel local, se espera que la economía colombiana consolide un crecimiento del PIB cercano al 9.0% para el cierre del 2021. Se destacan los resultados de las ventas minoristas y el sector comercial, el crecimiento de las industrias manufactureras y la recuperación del sector de entrenamiento. De igual manera, es de resaltar el fortalecimiento del mercado laboral al reducir la tasa de desempleo hasta el 11.8% que alcanzó niveles superiores a 25% en el 2020. No obstante, el gobierno central que se vio obligado a aumentar el nivel de endeudamiento para sostener el crecimiento, lo cual se materializó en un déficit fiscal creciente que conllevó a que Colombia perdiera el grado de inversión por parte de dos de las tres calificadoras de riesgo internacional.

Colombia al igual que el resto mundo fue testigo de un alza generalizada en los precios de los bienes y servicios por aumentos de la demanda de los consumidores, incrementos en los precios del petróleo y choques de oferta como la afectación de las cadenas de suministros a final del año. La creciente inflación que al cierre del 2021 registró un dato del 5.62%, ha generado que se dé un giro en la política monetaria y ha obligado al Banco de la República a tomar medidas contra cíclicas al incrementar su tasa de referencia desde el 1.75% hasta el 3.0% en el último trimestre del año y se espera que llegue al menos hasta un 5.0% para cierre del 2022.

Los retos de la economía colombiana en el 2022 deben estar enfocados en mantener el ritmo de vacunación, consolidar una reforma fiscal estructural que permita retomar el grado de inversión y atraer capitales extranjeros al país.

GESTIÓN ADELANTADA EN 2021

En 2021 trabajamos alineados con el objetivo de encaminar al banco a ser autosostenible, centrando su actuar hacia el cliente, logrando avances significativos en los seis pilares estratégicos definidos

Gestión Comercial

- Implementación Modelo actuación comercial
- Alineación FFVV a resultados logrando Incremento productividad desde **37%** hasta **114%** por rol
- Gestión de Campañas permitió **90%** colocación en Libre Inversión
- Desconcentración depósitos, pasando la participación de las personas naturales del 43% en el 2020 a **49%** en el 2021
- Fortalecimiento rol comercial de las oficinas
- Implementación Carta de Navegación
- Mejoramiento Oferta de valor productos
- Fortalecimiento de marca

Gestión Financiera

- Reducción considerable Costo de fondeo en **90Pbs**
- Pre pago créditos por valor de 254 mil mm
- Afinación modelo asignación de costos
- Sostenibilidad recursos vs Calificación
- Seguimiento y control de gastos

Gestión Operativa

- Reevaluación Modelo de gobierno Oficinas
- Automatización procesos pagos recaudos

- Gestión PQR's
- Desarrollo plan simplificación procesos, iniciando con Libranzas y Cartera Comercial
- Revisión estructura óptima áreas
- Reenfoco áreas operativas hacia cliente

Gestión de Riesgos

- Definición parámetros de apetito de riesgos
- Actualización políticas acordes al apetito
- Implementación Modelos internos de scoring
- Fortalecimiento Modelo Behavior
- Gestión Cartera Castigada
- Plan mejoramiento indicadores de riesgo

Gestión Talento Humano

- Alineación de áreas de soporte al cliente
- Enfoque equipo a resultados
- Fortalecimiento y consolidación equipo
- Fortalecimiento Fuerza de Ventas comercial
- Gestión pandemia y movilizaciones
- Diagnóstico y definición cultura

Innovación y transformación

- Comercialización tarjeta de crédito digital: La facturación digital pasa del 0.2% en enero al 21.6% en diciembre, la participación de colocación del canal digital pasa del 14% al 62%
- Lanzamiento radicación digital Libranzas
- Diseño modelo de evolución CORE

- Desarrollo productos digitales: Ahorros, CDT

Crecimiento nuevas líneas: Libre Inversión

El desempeño del producto durante todo el año superó las expectativas apoyado fundamentalmente por las campañas comerciales, generando un nivel de desembolsos de \$210.887 millones. Este nivel de desembolsos ubicó la cartera en \$226.029 millones, con un crecimiento del 237%, respecto a enero de 2021.

Las campañas aportaron el 82% de los desembolsos del producto (\$172.829 millones), correspondiendo un 53% a clientes internos y un 47% a clientes nuevos.

Programa de Sostenibilidad

Durante el año 2021 la entidad se enfocó en la inclusión social a través de los programas de Educación Financiera. Es así como, el Banco, reconociendo la importancia que tiene promover la salud financiera de sus colaboradores, en alianza con la fundación Sparkassenstiftung Alemana y con el apoyo del Instituto Mexicano de Economía del Comportamiento - IMEC, identificó las principales riesgos financieros que presentan los empleados de la Entidad, con el cual se logró estructurar un programa de Educación Financiera que se enfocará en mitigar los mismos, esperando repercutir en la tranquilidad y estabilidad del personal y sus familias. En la actualidad Banco Pichincha es la única Entidad Financiera en Colombia que cuenta con un estudio de necesidades de educación financiera realizado a sus colaboradores.

Por otro lado, el Banco se encuentra adherido desde el año 2017 al Acuerdo voluntario entre Gobierno Nacional y el Sector Financiero Colombiano – Protocolo Verde del cual hacen parte 20 Establecimientos Bancarios. El propósito de este Acuerdo es promover la incorporación e implementación de políticas y prácticas de responsabilidad ambiental en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados por el Gobierno Nacional.

Asimismo, en desarrollo del convenio suscrito con el Fondo Mundial para la Naturaleza – WWF–, se encuentra en ejecución el programa “Juntos es Posible” que procura la certificación de por lo menos 450 colaboradores como Agentes de Cambio, para así contribuir a la sensibilización en temas ambientales y ecológicos.

Durante el año 2022 se continuará realizando alianzas y actividades con el propósito de generar impactos positivos en la protección del medio ambiente, la inclusión social conllevará a un crecimiento económico sostenible.

ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVOS

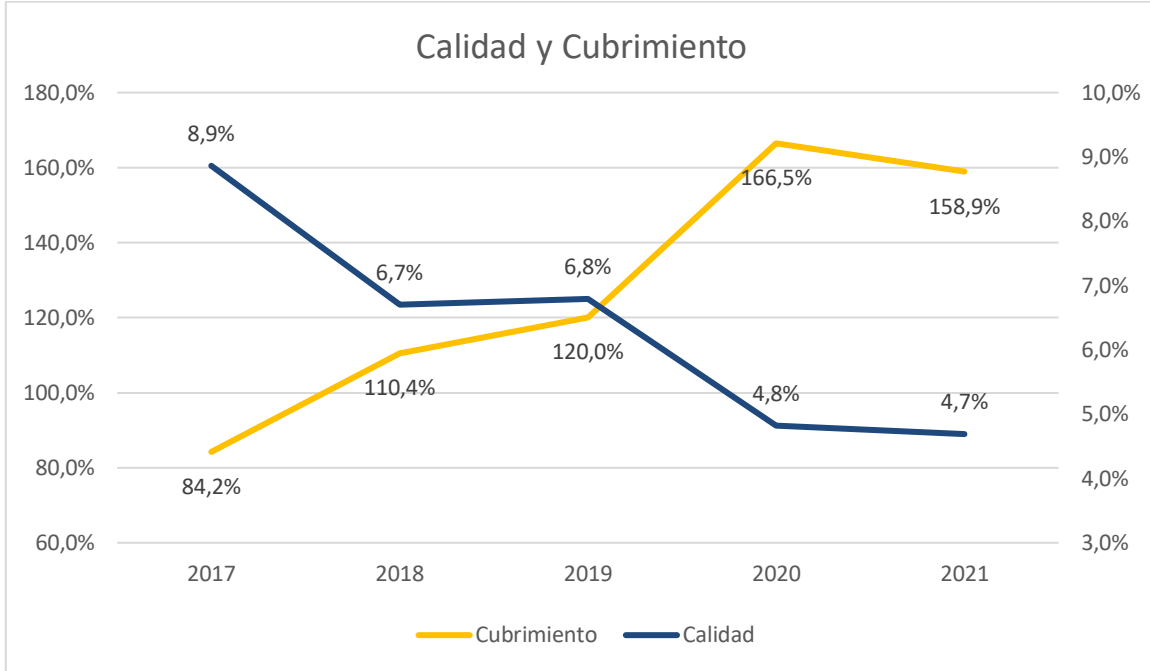
Millones \$	Dic. 2020	Dic. 2021	Variación	Crecimiento
Efectivo y equivalentes de efectivo	318.020	219.321	(98.699)	-31,0%
Activos financieros de Inversión	423.120	534.015	110.895	26,2%
Activos financieros por cartera de créditos	1.964.248	2.223.080	258.832	13,2%
Cartera bruta	2.147.383	2.414.710	267.327	12,4%
Provisiones	(183.135)	(191.630)	(8.495)	4,6%
Otros Activos	169.900	167.820	(2.080)	-1,2%
TOTAL ACTIVOS	2.875.288	3.144.236	268.948	9,4%

Con corte a diciembre de 2021, Banco Pichincha reflejó un crecimiento anual en sus activos totales del 9,4% frente a 2020, cifra que equivale a \$268.948 millones más respecto al año anterior y que llevó a cerrar 2021 con \$3.144.236 millones en el total de sus activos. Este resultado está dado por el comportamiento de la cartera bruta, que gracias al mayor dinamismo comercial se incrementa en 267.327 millones. Las principales líneas que aportaron a este resultado fueron libre inversión (\$158.796 millones), libranza oficial (\$74.092 millones) y Vehículo comercial (\$52.850 millones).

El crecimiento de la cartera en el 2021 fue superior al crecimiento del sistema financiero, 12,4% vs 10,30% y la participación pasa de 0,42% a 0,43%.

De otra parte, el Efectivo y las inversiones totalizan \$753.336 millones con una variación frente al año anterior de \$12.196 millones.

Indicadores de Cartera



Como se observa en la gráfica anterior, el indicador de calidad de cartera vencida (ICV), disminuye en los periodos comprendidos entre diciembre de 2019 y diciembre de 2021, ubicándose en el más bajo en los últimos 4 años, 4,7% y similar al de los bancos pares. Este ejercicio se logra por la buena gestión de cobranza, el afinamiento de los procesos operativos y el mejor otorgamiento de la cartera.

En la misma línea, se resalta el esfuerzo importante por parte de Banco Pichincha por aumentar sus niveles de cobertura ya que, a cierre de 2021, logró ubicar el indicador en 158,9.0% (provisión respecto a la cartera vencida), indicador similar también al de los bancos pares

Por último, a diciembre de 2021 el saldo de la cartera con alivios por la afectación del Covid-19 sobre el total de la cartera era del 2,18% equivalente a \$51.847 millones. Un año atrás dicha cartera correspondía al 5,87% del total de la cartera, \$123.708 millones.

PASIVOS Y PATRIMONIO

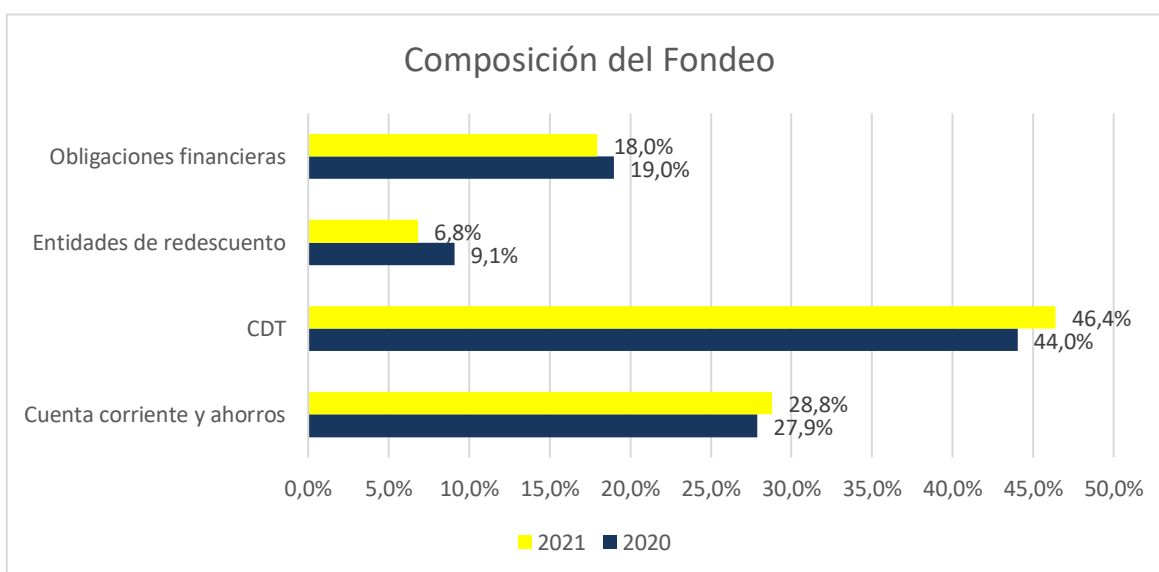
Millones \$	Dic. 2020	Dic. 2021	Variación	Crecimiento
Depósitos de clientes	1.727.389	2.030.696	303.307	17,6%
Cuenta corriente y ahorros	658.246	768.325	110.079	16,7%
CDT	1.039.561	1.237.480	197.918	19,0%
Depósitos y exigibilidades	29.581	24.891	(4.691)	-15,9%
Entidades de redescuento	214.896	182.370	(32.526)	-15,1%
Obligaciones financieras	448.197	479.078	30.881	6,9%
Otros pasivos	87.141	82.403	(4.738)	-5,4%
TOTAL PASIVOS	2.477.623	2.774.547	296.924	12,0%
TOTAL PATRIMONIO	397.665	369.689	(27.976)	-7,0%

A diciembre de 2021, los pasivos totales cerraron en \$2.774.547 millones, lo que representa un crecimiento de 12,0% frente a diciembre de 2020. El crecimiento de los pasivos se explica primordialmente por el incremento de los depósitos de clientes que totalizaron \$2.030.696 millones, (\$303.307 millones más que el año anterior). Porcentualmente la variación de los depósitos fue 17,6%, el cual es superior al del sistema bancario cuyo dato fue 9,3%.

La cuota de mercado del Banco Pichincha pasó de 0,36% a 0,39%.

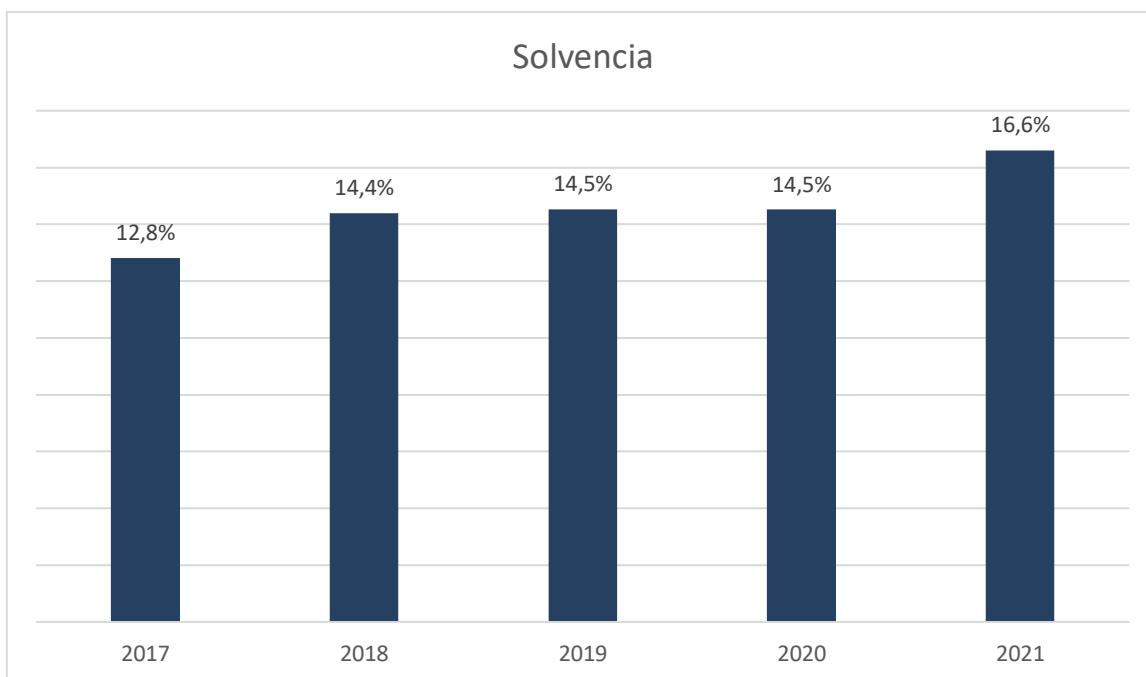
Durante el 2021 el Banco realizó esfuerzos importantes en la desconcentración del pasivo, es así como la participación de las personas naturales dentro del total de depósitos pasó de 35,6% a diciembre de 2020 a 41,1% a diciembre de 2021.

En el siguiente cuadro se presenta la composición de las fuentes de fondeo del Banco



Durante el 2021 el banco incrementó la participación de los depósitos a la vista y los certificados de depósito, frente a las entidades de redescuento y otras obligaciones financieras, teniendo como estrategia el crecimiento de las personas naturales.

Con respecto al Patrimonio, presenta un decrecimiento de 7,0%, equivalente a \$27,976 millones, resultado de la pérdida presentada en el año y el impacto de las inversiones disponibles para la venta. La relación de solvencia se ubicó en 16,6%



ANÁLISIS DEL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Durante el año 2021, los intereses totalizaron \$254.416 millones, lo que representa una disminución de 13,8% con respecto al año anterior. Del total de intereses, los correspondientes a intereses de la cartera de crédito presentan una disminución de 9,1% alineado con el ajuste a mercado de las tasas de interés dada la competencia de los bancos con las compras de cartera. Un año atrás, la caída de los intereses de cartera fue de 12,7%, mostrando una tendencia de recuperación en los ingresos de cartera.

Debido a la combinación de la pérdida del grado de inversión del país con una creciente inflación los títulos de deuda pública se desvalorizaron más de 300 puntos básicos en lo corrido del año 2021, consolidando así, el peor desempeño de la renta fija colombiana en al menos 15 años. Esto ocasionó que los ingresos generados por el portafolio de inversión fueron menores en \$15,648 millones respecto del año anterior, impactando los resultados del Banco.

Millones \$	Dic. 2020	Dic. 2021	Variación	Crecimiento
Intereses sobre cartera de créditos	274.126	249.056	(25.070)	-9,1%
Otros ingresos por intereses (Portafolio inver.)	21.008	5.360	(15.648)	-74,5%
Total ingresos por intereses	295.134	254.416	(40.718)	-13,8%
Total intereses sobre depósitos	71.128	71.643	515	0,7%
Total intereses sobre obligaciones y emisiones	40.611	22.444	(18.167)	-44,7%
Total gasto por intereses y similares	111.739	94.087	(17.652)	-15,8%
Ingreso neto de intereses	183.395	160.329	(23.066)	-12,6%
Pérdidas por deterioro de activos neto	100.010	82.672	(17.338)	-17,3%
Ingreso neto por comisiones y honorarios	27.914	25.800	(2.114)	-7,6%
Otros ingresos	38.743	59.437	20.694	53,4%
Gastos de administración	182.126	180.520	(1.606)	-0,9%
Resultado antes de impuestos	(32.084)	(17.626)	14.458	-45,1%
Impuesto de renta	1.587	(7.259)	(8.846)	-557,4%
RESULTADO NETO DEL AÑO	(33.671)	(10.367)	23.304	-69,2%

Durante el año 2021, el Banco logró un ahorro en sus costos de fondeo del 15,8%, lo que equivale a \$17.651 millones, sin embargo, no fue suficiente para compensar la caída del ingreso de intereses de cartera de \$25,070 millones. El ingreso neto de intereses acumula \$160.329 millones, el cual disminuye \$23.066 millones (-12,6%) frente al año anterior.

El resultado del deterioro (provisiones) sobre los activos del Banco y, principalmente de la cartera de créditos, suma \$82,672 millones, inferior en \$17,338 millones al registrado en el año 2020 y equivalente al 17,3%. Sin embargo, esta disminución de provisiones no significó un deterioro en el cubrimiento de la cartera.

Por otra parte, los ingresos netos por comisiones presentan un acumulado en el año de \$25.800 millones, y disminuye \$2,114 millones frente al año anterior por menores transacciones internacionales en los cajeros electrónicos.

Los otros ingresos presentan un resultado superior al del año 2020, siendo el principal rubro de esta línea la venta de cartera castigada, que en el año sumó \$17.010 millones.

Por último, el Banco ha logrado mantener los niveles de gastos de administración controlados de un año a otro, es por esto que el gasto disminuye 0,9% equivalente a \$1.606 millones frente al año 2020.

Después de impuesto de renta, el Banco acumula una pérdida de \$10,367 millones, menor en \$23.304 millones a la registrada en el año 2020, resultado influenciado por los impactos de mercado antes señalados.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Junta Directiva de Banco es responsable por establecer y supervisar la estructura de administración de riesgo del Banco. La Junta ha creado el Comité de Riesgos, el cual es responsable por el desarrollo y el monitoreo de las políticas de administración de riesgo del Banco. La información presentada en el Comité, así como las actividades desarrolladas en dicha instancia es reportada periódicamente a la Junta por el Director de Riesgos.

Las políticas de administración de riesgo del Banco son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos enfrentados por el Banco, fijar límites y controles de riesgo adecuados, y para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas y los sistemas de administración de riesgos se revisan regularmente con el fin de que estén alineados con las condiciones de mercado y el apetito al riesgo del Banco. El Banco, a través de sus estándares y procedimientos de los sistemas de administración de riesgos, pretende desarrollar un ambiente de control disciplinado y constructivo en el que todos los empleados entiendan sus roles y obligaciones.

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

Riesgo de Crédito,

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta el Banco si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito se origina principalmente en la cartera de crédito y el riesgo de contraparte en las inversiones financieras de la organización.

La exposición del Banco al riesgo de crédito se ve afectada, principalmente, por las características individuales de cada cliente. No obstante, la Administración también considera la demografía de la base de clientes del Banco, incluyendo el riesgo de impago de la industria y el país en los que opera el cliente, ya que estos factores pueden afectar el riesgo de crédito. Para obtener un detalle de la concentración de los ingresos de actividades ordinarias, ver la Nota 24.

Durante el año 2021, el Banco desarrolló procesos de analítica y tecnología bajo la dirección de riesgos, cuyo objetivo principal es el análisis estadístico de los datos de los clientes que le permitan generar la toma de decisiones en materia de riesgo de crédito, con base a la experiencia del Banco, en este sentido se han identificado perfiles de clientes que generan cartera vencida en mayor medida, con base a la aplicación de esta metodología, se identifican e implementan políticas que buscan el mayor nivel de eficiencia entre la prevención del riesgo de crédito, atención adecuada de los clientes y el crecimiento de la cartera.

Para realizar el monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, se ejecutan metodologías especializadas para este fin, tales como seguimiento a cosechas, rodamientos de cartera, matrices de transición entre otros. De igual manera, se desarrolló el modelo de pérdida esperada interno para las principales líneas de negocio del Banco, incorporando variables específicas de cada línea que mejoran el nivel de predicción de la pérdida esperada del Banco, dicho informe permite individualizar el valor de la pérdida por cada cliente con lo que se realiza monitoreo permanente por parte de la Dirección de Riesgos y se ejecutan estrategias que permitan la disminución constante del riesgo de crédito.

El Banco establece una provisión por deterioro del valor de los préstamos, calculado como la pérdida esperada por riesgo de crédito de cada una de las obligaciones. Para tal fin el Banco aplica los lineamientos establecidos en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Riesgo de Liquidez,

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

Para medir el riesgo de liquidez, el Banco calcula diaria, semanal y mensualmente Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 7, 15, 30 y 90 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Como parte integral del análisis de riesgo de liquidez, el Banco aplica metodologías internas que permiten gestionar la liquidez y el riesgo de liquidez al que se encuentra expuesto, midiendo la volatilidad de los depósitos, los niveles de endeudamiento, la estructura del activo y del pasivo, el grado de liquidez de los activos, la disponibilidad de líneas de financiamiento y la efectividad general de la gestión de activos y pasivos. Lo anterior se realiza con el fin de mantener la liquidez suficiente (incluyendo activos líquidos, garantías y colaterales) para enfrentar posibles escenarios de estrés propios o sistémicos. Periódicamente se evalúa el Modelo interno de Riesgo de Liquidez, los indicadores de seguimiento, el Plan de Contingencia de Liquidez y los Escenarios de Estrés de Liquidez que utiliza el Banco para el monitoreo de este riesgo.

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

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

de depósitos, la utilización de cupos de liquidez del Banco de la República, etc.

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

Riesgo de Mercado,

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

En lo referente a la gestión de Riesgo de Mercado la entidad tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), contando con políticas, metodologías, procedimientos y límites para la gestión de dicho riesgo, aspectos establecidos en el Manual de SARM aprobado por la Junta Directiva. La coordinación de Riesgo de Mercado y liquidez (Middle Office) mide la exposición al riesgo de mercado utilizando la metodología estándar definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Bajo dicha metodología se mide la exposición al riesgo de mercado de las posiciones que se tienen básicamente en el llamado Libro de Tesorería y posiciones en moneda extranjera en el llamado Libro Bancario, considerando el cambio en el precio en esos instrumentos por variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio, precio de acciones y valor de carteras colectivas, siendo ésta una medición diaria.

Igualmente, el Banco utiliza un modelo propio de Valor en Riesgo (VeR) paramétrico para su gestión interna basado en el cálculo de las volatilidades con media móvil y ponderación exponencial. Esta medición de VeR se utiliza para establecer el apetito y la tolerancia al riesgo de mercado y controlar la exposición al mismo del portafolio. Los resultados de las mediciones y el cumplimiento de los límites se reportan diariamente a la alta dirección y mensualmente al Comité de Riesgo y a la Junta Directiva del Banco.

El modelo interno utilizado para calcular el VeR, es evaluado periódicamente, sometiéndolo a pruebas de backtesting para determinar su efectividad en medir el valor en riesgo, en un escenario sin tensiones extremas, dentro del nivel de confianza y ventana de tiempo definidos. Acorde con los resultados de dichas pruebas y de requerirse, se hacen ajustes al

mismo. Así mismo, dicho modelo permite efectuar mediciones que contemplan escenarios extremos por variaciones adversas en los factores de riesgos que impactan los activos del Libro de Tesorería y posiciones en moneda extranjera del Libro Bancario.

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

Riesgo de tasa de cambio,

El Banco está expuesto a variaciones de tipo de cambio que surgen de posiciones activas y pasivas que mantiene en monedas como el dólar de Estados Unidos de América y Euro, como resultado de negociar divisas con cumplimiento diferente a spot y mantener saldos en moneda extranjera en cuentas en el exterior.

El Banco dando cumplimiento a la normatividad vigente mantiene una posición propia diaria en moneda extranjera, determinada por la diferencia entre los derechos y las obligaciones denominados en moneda extranjera registrados dentro y fuera del balance general en promedio de tres días hábiles, el cual no excede del veinte por ciento (20%) del patrimonio técnico; así mismo, dicho promedio de tres días hábiles en moneda extranjera puede ser negativa sin que exceda el cinco por ciento (5%) del patrimonio técnico expresado en dólares estadounidenses.

La determinación del monto máximo o mínimo de la posición propia diaria y de la posición propia de contado en moneda extranjera se calcula con base al patrimonio técnico del Banco bajo la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Riesgo Operativo,

El Banco cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo a los lineamientos establecidos en el capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), de la Superintendencia Financiera de Colombia. Este sistema es administrado por la Unidad de Riesgo Operativo

“URO” bajo la Dirección de Riesgos. Como parte de la gestión adelantada el Banco ha fortalecido el entendimiento y control de los riesgos en procesos, actividades, productos y líneas operativas; implementando planes de acción para reducir los errores e identificar oportunidades de mejoramiento que soporten el desarrollo y operación de nuevos productos y/o servicios.

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

La organización lleva un registro detallado de sus eventos de riesgo operativo, suministrados por los funcionarios del Banco y con el registro en las cuentas del gasto asignadas para el correcto seguimiento contable.

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría como órgano de apoyo de la Junta Directiva ejerció y cumplió las funciones y actividades referidas en las normas legales y mejores prácticas, que se encuentran documentadas en el reglamento del Comité de Auditoría, desarrollando actividades de soporte y supervisión que tuvieron como objetivo principal contribuir al mejoramiento continuo del sistema de control interno del Banco Pichincha S.A.

Durante el año 2021 el Comité de Auditoría, con el apoyo de la Auditoría Interna, revisó el desempeño del sistema de control y de los sistemas de administración de riesgo en beneficio de garantizar que las operaciones se efectuaran dentro de lo establecido por el ente regulador, que los procesos del Banco contaran con controles adecuadamente diseñados e implementados y que los riesgos se administraran dando cumplimiento a la

normatividad legal e interna vigente del Banco. Al respecto se formularon observaciones, para las cuales se identificaron planes de acción con fechas de compromiso asociadas al impacto de estos en el Banco, asistiendo así a la Junta Directiva en sus funciones de vigilancia.

En la agenda del Comité se dio especial atención a la revisión de los informes presentados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y de los temas relevantes informados por la Administración, así como al análisis de las comunicaciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y otros entes reguladores; además se realizó seguimiento y al cierre de las observaciones identificadas y a los niveles de exposición al riesgo, con el fin de contribuir en su mitigación. Durante el 2021, el Comité realizó monitoreo periódico de la gestión de la Auditoría Interna y de la ejecución de las actividades llevadas a cabo en el marco de su función.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

Dentro del marco de la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia y en especial siguiendo las instrucciones impartidas en la circular básica jurídica, parte I Título IV Capítulo IV, y la CE 027 (SARLAFT 4.0), el Banco presenta unos resultados satisfactorios en la gestión adelantada con relación al sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación al terrorismo (SARLAFT), los cuales se ajustan a la normatividad vigente, a las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y a las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados con este tema, es así que dentro de las principales acciones desarrolladas durante el segundo semestre del año 2021, se encuentran las siguientes:

- Se realizó la actualización de los procesos y/o procedimientos para dar cumplimiento a lo establecido en la CE 027 de 2020 relacionado con:
 - ✓ Personas Expuestas Políticamente
 - ✓ Relación con jurisdicciones catalogadas como de alto riesgo y no cooperantes alineado con el GAFI

- ✓ Matriz de Riesgo
 - ✓ Autenticación de clientes
 - ✓ Beneficiario Final
 - ✓ Perfil de Riesgo de clientes.
- Se dio atención oportuna a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionado con la generación y gestión de las señales de alerta de los modelos transaccionales y de segmentación por los diferentes factores de riesgo.
 - El porcentaje de actualización de clientes para el mes de diciembre se ubicó en 13%, utilizando la metodología de perfil de riesgo de cada uno de los clientes.
 - Se actualizó la matriz de riesgo correspondiente al segundo semestre del 2021.
 - Se fortaleció el conocimiento de los colaboradores del área SARLAFT, mediante capacitaciones desarrolladas tanto internamente como a través de consultores externos.
 - Se actualizaron documentos internos del área como manuales, procedimientos e instructivos, cuyo objetivo va encaminado a mejorar la gestión del SARLAFT.
 - El Banco Pichincha da cumplimiento a las obligaciones de verificar en listas restrictivas y vinculantes de manera obligatoria y previa a la vinculación del potencial cliente para lo cual dispuso lo necesario para que se consulten en línea mediante un servicio web. Así mismo se verifican previo a la vinculación los empleados, proveedores, aliados y vinculados. Da estricto cumplimiento a las Recomendaciones 6 y 7 del GAFI y el numeral 6 de la Circular Externa 027 de 2020, relacionado con Sanciones Financieras Dirigidas.
 - Se presentaron oportunamente los informes y reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) y demás organismos competentes.
 - El sistema fue evaluado por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y se dio cumplimiento a los planes de acción definidos.

Sistema de gestión del riesgo de fraude y corrupción

El Banco ha definido la política de “No tolerancia” frente al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, para lo cual se han realizado actividades divulgación y capacitación que buscan promover una cultura de prevención que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en

cumplimiento de la normatividad vigente. En este sentido se realizaron las actualizaciones del Código de Ética y Conducta y la confirmación de aceptación y lectura por parte de los colaboradores, la publicación del subproceso de conflicto de interés, la generación de la matriz de riesgos de Fraude y de Corrupción, sistematización de los reportes de fraude y la celebración del Día Mundial contra la Corrupción.

OTROS ASPECTOS

SAC

En relación con el SAC, los objetivos propuestos por el Banco se han venido cumpliendo en materia de garantizar la protección de los derechos del Consumidor Financiero y mejorar los procesos de gestión de las PQRs, así mismo se viene utilizando como una herramienta para mejorar el nivel de información y atención del cliente en los diferentes canales.

OPERACIONES REALIZADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1º de la Ley 603 de 2000, se deja establecido que las operaciones celebradas por Banco Pichincha S.A. con sus socios, administradores y partes relacionadas se encuentran reflejadas en la Nota 32 a los Estados Financieros. Igualmente, atendiendo lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, debe indicarse que la compañía a partir del 24 de marzo de 2010 es filial de Banco Pichincha C.A y las operaciones realizadas se reflejan en la Nota 31 a los Estados Financieros, las cuales se efectuaron en desarrollo de la actividad ordinaria de la Compañía y debidamente enmarcadas dentro de los límites legales y en condiciones de mercado.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

De igual manera, es preciso señalar, de acuerdo con los cotejos realizados, que Banco Pichincha S.A. es legal licenciataria de las licencias de software requeridas para su operación

y aplica los requisitos en ellas establecidos. En este sentido, el Banco ha dado cabal cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 446 numeral 3 del Código de Comercio, rendido el informe sobre la situación financiera y económica de Banco, se encuentran a disposición los datos contables y estadísticos sobre los siguientes temas:

- ✓ Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificación, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte percibido por cada uno de los directivos del Banco.
- ✓ Las obligaciones que posee el Banco en moneda extranjera
- ✓ Los gastos de propaganda y relaciones públicas, discriminados unos y otros.
- ✓ Las inversiones discriminadas del Banco en otras sociedades nacionales.

El Banco no realizó erogaciones en favor de asesores o gestores vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones. (Artículo 446 del Código de Comercio)

El Banco no realizó transferencias de dinero y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuadas en favor de personas naturales o jurídicas. (Artículo 446 del Código de Comercio)

DECLARACIONES FINALES

La información y afirmaciones relacionadas con los estados financieros han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables del Banco, elaborados de conformidad con las normas y principios de contabilidad establecidos en Colombia.

Igualmente, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 964 de julio del 2005, la administración del Banco comenta que la información revelada en los estados financieros es fiel copia de los libros oficiales y que cuentan con todos los controles internos que

permiten una revelación oportuna y clara, sin que se presenten deficiencias significativas que afecte la situación financiera del Banco.

El Banco deja constancia que no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores del Banco.

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.

Por último, con posterioridad al cierre del ejercicio no registramos ningún acto o hecho que pueda afectar patrimonialmente al Banco.

PERSPECTIVAS 2022

El 2022 será el año en el cual se inicie una senda de resultados positivos para el Banco Pichincha. Lo anterior apoyado en la focalización en los negocios que generen rentabilidad, en lograr hacer los procesos más eficientes, en la generación y fortalecimiento de los productos digitales y en el mantenimiento de indicadores de riesgo a niveles similares a los del mercado.

Sin embargo, pueden existir amenazas a estos resultados como son la evolución de la pandemia y su impacto en la economía, el crecimiento económico del país, la liquidez del mercado, y el resultado de las elecciones presidenciales.

RECONOCIMIENTOS

Para finalizar, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a los Accionistas, a la Superintendencia Financiera de Colombia, a la Revisoría Fiscal, y a todo nuestro equipo de trabajo. Gracias a su permanente apoyo y al compromiso que han mostrado frente a los retos presentados durante el 2021 y a los nuevos desafíos de cara al Plan Estratégico de los años siguientes.

El Revisor Fiscal emitió la opinión a los estados financieros del periodo 2021, el 24 de febrero de 2022.