VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

Banco Davivienda S.A.

Informe Anual **2023**

Avenida Calle 26 No. 68C-61, Bogotá, Colombia · *www.davivienda.com*

BANCO DAVIVIENDA S.A

Dé clic en la sección de este menú que desea visitar y use el ícono de Home para regresar a la tabla de contenido.

Banco Davivienda S.A.

Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2023

Informe periódico de fin de ejercicio

Contenido

Acerca de este Informe | 3 |

MENSAJE DEL PRESIDENTE | 5 |

Premios y reconocimientos | 11 |

1 NUESTRA ESTRATEGIA | 14 |
Propósito superior Grupo Bolívar | 15 |
Diálogo con nuestros grupos de interés | 28 |

2 GESTIÓN SOSTENIBLE | 32 |
Materialidad | 34 |
Indicadores de Temas Relacionados con la Sostenibilidad bajo el Estándar SASB Banco Comercial | 35 |
Indicadores Ambientales y Climáticos bajo las recomendaciones de TCFD | 56 |
Información sobre la subordinada: Fiduciaria Davivienda S.A. | 61 |
Nuestro compromiso con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | 68 |

3 PROSPERIDAD | 73 |
Principales cifras 2023 | 74 |
Innovación | 77 |
Transformación digital | 80 |
Banco Davivienda Colombia | 83 |
Banca Patrimonial | 109 |
Banca Internacional | 116 |
Corporación Financiera Davivienda | 123 |

4 CONFIANZA | 124 |
Gestión integral de riesgos | 126 |
Gobierno Corporativo y estructura | 163 |
Tecnología | 193 |
Estrategia y Política de Impuestos | 196 |

5 SERVICIO | 198 |
Estrategia | 201 |
Gestión de nuestra cadena de valor | 205 |

6 BIENESTAR | 211 |
Talento humano | 214 |
Seguridad y salud en el trabajo | 246 |
Comité de Talento Humano | 251 |
Derechos Humanos | 252 |

FINANZAS SOSTENIBLES | 255 |

7 INCLUSIÓN | 271 |
Financiamiento social | 274 |
Nuestro compromiso con la financiación de proyectos en beneficio de las mujeres | 276 |
Inclusión financiera | 279 |
Infraestructura sostenible | 286 |
Educación financiera | 288 |
Ciudadanía corporativa | 292 |

8 CAPITAL NATURAL | 294 |
Financiamiento verde | 297 |
Gestión del cambio climático | 308 |
Estrategia ecoeficiencia | 309 |
Biodiversidad y resultados positivos para la naturaleza | 334 |

9 CAPITAL ECONÓMICO | 339 |
Entorno macroeconómico y sistema financiero | 341 |
Resultados financieros | 368 |
Emisiones vigentes y su desempeño | 379 |

Glosario | 387 |

Anexos | 390 |
A1 Informe TCFD Davivienda 2023
A2 Alineación marcos de reporte
A3 Memorando de revisión independiente
A4 Otros aspectos
A5 Estados financieros consolidados y separados
A6 Certificación y responsabilidad de la información financiera
A7 Certificaciones sobre los controles y procedimientos utilizados para el reporte al RNVE

Acerca de este informe

La sostenibilidad es un pilar determinante de nuestra estrategia. En Davivienda actuamos en concordancia y aportamos al cumplimiento de la Agenda Mundial 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los compromisos del Acuerdo de París y los Diez Principios del Pacto Global. En 2023 y por décimo año consecutivo, hemos sido incluidos en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI) para el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) Pacific Alliance, y por séptimo año en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global 2023, publicación de referencia global que evalúa y reconoce el desempeño responsable y transparente de las compañías en las dimensiones ambiental, social y económica, y de gobierno (ASG).

Este informe compila los principales resultados de la gestión de nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023. En este, Davivienda da cumplimiento a las instrucciones impartidas a través del Decreto 151 de 2021 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Colombia y las Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia que lo reglamentan.

Su elaboración se realizó con base en las mejores prácticas de reporte a nivel internacional. En primer lugar, la aplicación de los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que guía la presentación de los resultados de nuestra gestión sostenible desde cada uno de los temas materiales identificados y priorizados en el proceso de doble materialidad (materialidad de impacto y materialidad financiera), que contó con la participaron de grupos de interés internos y externos. En segundo lugar, la incorporación del reporte de los indicadores del estándar SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para bancos comerciales.

GESTIÓN SOSTENIBLE

Más allá de tener una estrategia sostenible, nuestra estrategia, gestión y visión del negocio son sostenibles.

En cumplimiento de los principios de transparencia, esta información fue verificada por un tercero independiente que validó la correcta integración y presentación de los contenidos de acuerdo con dichos estándares.

De igual forma, nos hemos vinculado voluntariamente a los marcos de reporte para la correcta divulgación de la gestión de asuntos de Gobierno Corporativo, ambientales y sociales, como el Protocolo Verde, el Proyecto de Divulgación de Huella de Carbono (CDP), los Principios de Inversión Responsables (PRI), el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD) y la más reciente adhesión, los Principios de Banca Responsable (PRB) y a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

Es así como este informe ha sido estructurado en torno a los temas materiales declarados por la organización, de modo que en cada uno de ellos se presentan los principales resultados del negocio al integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión.

En especial, queremos destacar que, más allá de tener una estrategia sostenible, nuestra estrategia, gestión y visión del negocio son sostenibles.

Además del mensaje de nuestro Presidente, incluimos una descripción de cómo definimos nuestros temas materiales y nuestro compromiso con los ODS. Esto nos permite tener un entendimiento integral de cómo, alineados con los temas materiales del Grupo Bolívar, generamos prosperidad, confianza, servicio y bienestar, y promovemos la inclusión y el desarrollo de capital natural y económico a través de nuestro modelo de negocio.

Por último, este documento incluye el análisis de nuestros resultados financieros, así como una serie de capítulos y anexos que complementan la información y hacen parte integral del informe, como los Estados Financieros Individuales y Consolidados, y nuestro tercer reporte TCFD.

Mensaje del **PRESIDENTE**

El mundo** es nuestra **casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

Mensaje **del presidente**

El año 2023 fue desafiante, tanto a nivel internacional como en el entorno local; la economía y el sector financiero continuaron afectados por niveles de inflación y tasas de interés históricamente altos, que impactaron el costo de vida de hogares y empresas, y la capacidad de hacer frente a sus obligaciones. En Colombia experimentamos el crecimiento económico más bajo de la última década —excluyendo la pandemia—, acompañado de menor oferta y demanda de crédito, así como de altas tasas de captación y colocación.

Nuestros resultados financieros estuvieron impactados por un mayor costo de fondeo que presionó nuestro margen de intermediación y mayores gastos de provisiones, reflejando el entorno operativo retador que se ha materializado desde mediados del 2022.

En este contexto, hemos capitalizado diferentes aprendizajes para fortalecer nuestra gestión, tomando medidas que nos ayuden a proteger el desempeño de nuestros negocios. Por ejemplo, hemos implementado estrategias para mejorar el perfil de nuestro portafolio de crédito, ajustar gradualmente la composición de nuestro fondeo cuidando nuestros márgenes, fortalecer otras fuentes de ingresos y mejorar la productividad, de manera que podamos capturar mayor eficiencia en nuestras operaciones.

En medio de estos desafíos, hemos mantenido nuestra fortaleza patrimonial, con una solvencia total de 14,54% y una solvencia básica ordinaria de 10,25%, niveles sólidos y suficientes para continuar desarrollando nuestro negocio. Adicionalmente, seguimos acompañando a nuestros 23,6 millones de clientes en Colombia y Centroamérica, con una participación de mercado de 15,17%[1] y 8,96%[2], respectivamente, y una cartera bruta de COP 136[3] billones.

1 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Participación por cartera bruta más titularizada a diciembre de 2023.

2 Cifras locales. Participación por cartera bruta ponderada en Costa Rica, El Salvador y Honduras a diciembre de 2023.

3 COP: Pesos colombianos. La TRM vigente al 31 de diciembre de 2023 era USD 1 = COP 3.822,05.

23,6
MILLONES
Clientes en Colombia y Centroamérica.
COP 136 billones Cartera bruta año 2023.

De esta manera nos mantenemos firmes en nuestra visión de futuro, convencidos de que existen múltiples oportunidades para aprovechar. Continuamos enfocados en nuestra estrategia, apalancándonos en nuestras capacidades digitales y en nuestra gestión sostenible, para seguir trabajando por nuestro Propósito Superior.

A lo largo de más de medio siglo de experiencia hemos enfrentado y superado diversos obstáculos, y cada reto ha sido una valiosa lección que fortalece nuestra resiliencia y nos impulsa a continuar construyendo el banco del futuro.

LA INNOVACIÓN Y EL SERVICIO ESTÁN EN EL ADN DE NUESTRA CULTURA

Nuestro ADN innovador y las capacidades digitales que hemos desarrollado a través de los años nos permiten generar mayor valor a nuestros grupos de interés. Gracias a estas destrezas, hemos construido una de las ofertas digitales de servicios financieros para personas más completas en Colombia, y continuamos complementando nuestra oferta para empresas. En Centroamérica somos pioneros con soluciones digitales que responden a la dinámica de cada país.

Como muestra de esto, el 91% de nuestros clientes son digitales: cerca del 93% en Colombia y el 69% en Centroamérica. En el último año lanzamos para ellos diversos productos y funcionalidades que nos permiten continuar garantizándoles experiencias confiables, amigables y sencillas, como la Super App para personas, nuestra nueva App de Empresas, un nuevo modelo de servicio apalancado en Vivi —nuestra asistente virtual basada en inteligencia artificial— y el QR interoperable, entre otros.

A través de estas y otras soluciones, buscamos crear ecosistemas y participar con servicios financieros y no financieros, como una organización que va más allá de la banca, encontrando nuevas formas de llegar a nuestros clientes y poniendo para ellos nuestra oferta al alcance de un clic en los ecosistemas en los que ellos viven.

Por otro lado, DaviPlata continuó demostrando por qué es la banca fácil para todos, llegando a cerca de 17,4 millones de clientes en 2023, con saldos cercanos a COP 993 mil millones en depósitos. Para 4,3 millones de personas DaviPlata fue su primer y único producto financiero, y 31 mil clientes recibieron su primer nanocrédito, gracias a DaviPlata.

Vemos un gran potencial de monetización en la propuesta de valor de DaviPlata, que ha demostrado ser un producto exitoso para llegar a muchos segmentos de la población, promoviendo la inclusión financiera y el crecimiento de los negocios y las pequeñas empresas.

9,7
MILLONES
de nuestras clientas son mujeres.
De las 52 mil Pymes financiadas, **12 mil son lideradas por mujeres.**

Un punto clave de nuestra oferta de valor es el servicio al cliente; nuestro objetivo es brindar una experiencia de clase mundial soportada en nuestra red de sucursales y en nuestras capacidades digitales, con herramientas de autogestión virtual de punta a punta, una resolución memorable, y la disponibilidad y resiliencia de nuestras plataformas. En línea con este compromiso, nos ubicamos en una posición de liderazgo en servicio en Colombia y Centroamérica, y continuamos trabajando para que más clientes prefieran a Davivienda.

En definitiva, continuaremos aprovechando nuestra capacidad transformadora para liderar la innovación en el sector bancario, ofreciendo experiencias de vanguardia con un nivel de servicio excepcional que nos permita seguir consolidando nuestra posición.

NUESTRA ESTRATEGIA ES SOSTENIBLE

La banca responsable es uno de los pilares más importantes de Davivienda, y día a día trabajamos por armonizar el logro de los objetivos económicos y el cumplimiento de los compromisos globales con el medio ambiente y la sociedad.

En 2023, nuestro portafolio de cartera sostenible aumentó en cerca del 20% con respecto al año anterior, llegando a COP 17,1 billones, lo que representa una participación del 12,6% sobre el total de la cartera; de esta manera avanzamos consistentemente en nuestra meta de lograr que el 30% de nuestro portafolio sea sostenible al año 2030.

Continuamos siendo el banco líder en financiación de vivienda en Colombia, con cerca del 26,4%[4] de participación de mercado, resultado de nuestro firme compromiso de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y al bienestar de las personas, aportando al cierre de la brecha de necesidades básicas y de pobreza multidimensional. Adicionalmente, acompañamos a cerca de 5 millones de personas, en especial mujeres, a cumplir su sueño de tener una vivienda propia y digna, y a la construcción de su patrimonio y capital social, trabajando también de la mano de los constructores para desarrollar más viviendas certificadas como ambientalmente sostenibles.

También buscamos disminuir la brecha de género en el acceso a los productos financieros; hoy, cerca de 9,7 millones de nuestros clientes son mujeres y hemos financiado a más de 52 mil pequeñas y medianas empresas, de las cuales 12 mil son lideradas por mujeres en Colombia y El Salvador. Avanzando en nuestro propósito de aumentar la participación del segmento mujer en nuestra cartera pyme.

Más allá de una solución bancaria, hemos buscado trascender hacia la salud y el bienestar financiero de nuestros clientes con productos y servicios a su medida, y con contenidos gratuitos de educación financiera, que en 2023 llegaron por diferentes canales a cerca de 19 millones de personas, entre clientes y no clientes, desde niños hasta pensionados.

4 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Participación cartera de vivienda a diciembre de 2023.

En materia climática, reconocemos la importancia de actuar con velocidad para hacer frente a este desafío global; por ello, uno de nuestros planes de acción inmediatos consiste en aumentar nuestros desembolsos a proyectos ambientalmente sostenibles.

Por ejemplo, en el mundo agro trabajamos para mejorar las condiciones de acceso al financiamiento de las empresas del sector, mientras protegemos a la población más expuesta, llegando a los pequeños productores del campo con soluciones tanto de inclusión financiera como de asistencia técnica y adaptación al clima. Así, cerramos 2023 con el 14% de participación en el mercado agropecuario, financiando a mil productores, de ellos, 30 mil son pequeños y medianos productores en 763 municipios de Colombia, y con cerca de 14 mil pequeños productores de bajos ingresos protegidos ante el cambio climático con seguros paramétricos, una solución diseñada a la medida en alianza con Seguros Bolívar y Finagro.

De otro lado, reconocemos que nuestros impactos y dependencias frente al clima y la biodiversidad se concentran no en nuestras operaciones sino en las actividades que financiamos. Por ello, nos ocupamos de medir año a año la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestro portafolio de activos, inicialmente los de banca comercial y algunos vehículos de inversión.

De esta manera actuamos para orientar a nuestros clientes corporativos y empresariales en su camino hacia una transición energética ordenada, justa y equitativa, aumentando nuestra participación en la financiación de negocios verdes con emisiones más bajas, y financiando proyectos que contribuyen a la transición y la eficiencia energética, la generación de energía renovable, la optimización de recursos productivos, la producción más limpia y la infraestructura sostenible.

Adicionalmente, buscando fortalecer nuestras acciones en materia de salud financiera y gestión del clima y la naturaleza, en línea con nuestra visión de ser *Net Zero* al año 2050, en 2023 nos adherimos a iniciativas mundiales como UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), así como al NZBA (*Net Zero* Banking Alliance), GFANZ (Glasgow Financial Alliance for *Net Zero*) y SBTi (Science Based Targets Initiative).

En Davivienda tenemos claro que el mundo es nuestra casa, y seguiremos trabajando para hacerla más próspera, incluyente y verde.

AUMENTAMOS

nuestra participación en la financiación de **negocios verdes con emisiones más bajas,** y financiamos proyectos que contribuyen a la transición y la eficiencia energética.

MÁS DE 50 AÑOS

prosperando y **contribuyendo al crecimiento de los países** en los que operamos.

SIGAMOS CONSTRUYENDO EL BANCO DEL FUTURO

Estamos seguros de que vamos por el camino correcto. A través de nuestra fortalecida gestión de riesgos y de los demás focos estratégicos, continuaremos el despliegue de estrategias para ayudar a nuestros clientes, proteger nuestro Banco y mejorar nuestros resultados con la determinación y la resiliencia que nos caracterizan.

Hemos prosperado durante más de 50 años y hemos contribuido al crecimiento de los países en los que operamos; esto no hubiese sido posible sin el apoyo de nuestros accionistas e inversionistas, sin la confianza de nuestros clientes y proveedores, y sin el arduo empeño de nuestros más de 17 mil colaboradores en 6 países. Su motivación y respaldo nos impulsan a seguir adelante. Estamos comprometidos con continuar construyendo el banco del futuro, y lo haremos de la mano de cada uno de ustedes. Juntos, avanzaremos hacia un futuro prometedor.

Javier José Suárez Esparragoza
Presidente
Banco Davivienda

Premios **y reconocimientos**

En 2023 obtuvimos importantes logros que fueron reconocidos por entidades, instituciones y gremios de Colombia y el mundo. Nos sentimos orgullosos, motivados y comprometidos a **seguir avanzando hacia un mundo más próspero, incluyente y verde.**

THE INNOVATORS 2023

Global Finance nos reconoció como "El banco más innovador de América Latina" en The Innovators 2023, gracias a nuestras iniciativas, productos y servicios para el beneficio de las personas y el entorno.

FINTECH AMERICAS

PREMIOS A LOS INNOVADORES FINANCIEROS EN LAS AMÉRICAS

Los Premios a los Innovadores Financieros en las Américas, otorgados por Fintech Américas, que reconocen a los bancos y actores financieros más innovadores del continente, nos otorgaron el premio Platino, máximo premio país, en la categoría de ciberseguridad, gracias a nuestros avances y el fortalecimiento de nuestras capacidades de protección y detección de amenazas, y nuestra respuesta a incidentes.

WORLD ECONOMIC MAGAZINE AWARDS

La Casita Roja fue reconocida en los World Economic Magazine Awards 2023, premios liderados por una de las publicaciones más importantes del sector económico y financiero de los Estados Unidos. Gracias a nuestro compromiso ambiental, recibimos el premio en la categoría "Mejor Banco en Financiamiento Sostenible Colombia 2023" y, gracias a iniciativas como DaviPlata, fuimos catalogados como "Mejor Banco para la Inclusión Financiera Colombia 2023" y "Mejor Banco Digital Colombia 2023".

EUROMONEY EXCELLENCE AWARDS 2023

Fuimos reconocidos como el Mejor Banco Digital de América Latina, gracias al crecimiento y al impacto generado principalmente con DaviPlata, y como el Mejor Banco ESG para Colombia.

GLOBAL BANKING & FINANCE AWARDS 2023

DaviPlata fue galardonada como la mejor billetera digital Colombia 2023 en los Global Banking & Finance Awards 2023, otorgados por la publicación internacional The European Magazine del grupo Thomson Reuters. Este reconocimiento, que valora entidades relacionadas con el sector financiero y comercial de más de 80 países, es el resultado del crecimiento y consolidación que DaviPlata ha tenido en el país.

FOCUS ECONOMICS 2023

Los premios FocusEconomics Analyst Forecast Awards reconocen a los pronosticadores más precisos para los principales indicadores macroeconómicos en 100 países y 21 precios de materias primas. El equipo de la Dirección de Estudios Económicos de Davivienda obtuvo los siguientes reconocimientos: Primer Puesto en Pronósticos tasa de interés, Segundo Puesto en Pronósticos de Inflación y Tercer Puesto en Pronósticos Generales y Pronósticos de Tasa de Cambio.

CHAMPIONS OF THE FEMALE ECONOMY AWARDS

Financial Alliance for Women nos eligió como ganador del premio "Campeón de Innovación Digital 2023" gracias a nuestro compromiso de impulsar y promover el acceso e inclusión financiera de las mujeres en Colombia.

GALLUP EXCEPTIONAL WORKPLACE AWARD

Fuimos la única empresa en Latinoamérica en recibir el premio "Lugar excepcional para trabajar" otorgado por Gallup; recibimos por segunda vez consecutiva el premio Gallup Exceptional Workplace Award, que reconoce las culturas laborales en 96 países, gracias a nuestro compromiso de impulsar el talento y reconocer el valor de nuestros más de 18 mil colaboradores en Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Panamá y Miami.

IDEAS PARA UNA RECUPERACIÓN VERDE

Davivienda Centroamérica (Honduras, El Salvador y Costa Rica) fue reconocida en los premios "Ideas para la Recuperación Verde" (IR Verde) gracias a la iniciativa "Restaurando Manglares y Economías Locales". La Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) destacó este proyecto con el que se sembraron más de 50 mil plántulas de manglar en 2023 para mejorar el ecosistema y las condiciones de vida de las comunidades aledañas, destacando el compromiso del Banco frente a acciones orientadas a la mitigación y adaptación al cambio climático.

SUSTAINABLE FINANCE AWARDS

La revista Global Finance reconoció nuestro compromiso por hacer del mundo una casa más próspera y verde en los Sustainable Finance Awards by Country and Territory 2023 y destacó nuestro liderazgo en Colombia y Costa Rica en materia de finanzas sostenibles.

RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Fuimos ganadores en la categoría "ODS 11: lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles" por nuestra innovación, gestión, impacto, sostenibilidad en el tiempo y pertinencia. Este reconocimiento tiene como propósito resaltar las acciones que realizan las organizaciones en pro de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Agenda 2030.

RECONOCIMIENTO UNITED FOR WILDLIFE: BUCKINGHAM PALACE Y MANSION HOUSE

Reconocimiento de la Embajada Británica en Colombia, en representación de United for Wildlife, Buckingham Palace y Mansion House, por nuestro compromiso con la "Alianza por la Fauna Silvestre" desde nuestros productos de financiación.

PREMIOS EFFIE COLOMBIA

Fuimos premiados con el galardón de plata, que reconoce la marca en la industria de servicios financieros por su creatividad de conectar con más de 23,8 millones de personas con la guía Qatar en el pasado campeonato mundial de fútbol.

EMPRESAS INSPIRADORAS 2023

Recibimos esta distinción gracias al aporte a la inclusión financiera de nuestro modelo de ecosistemas de impacto social en más de 100 plazas de mercado en Colombia. Este reconocimiento se entrega a las organizaciones que generan grandes transformaciones en la sociedad y, en este caso, por nuestro impacto social, los beneficios directos e indirectos para el negocio y el nivel de inclusión de grupos históricamente desatendidos.

RECONOCIMIENTO ACERCANDO LA BANCA A LOS COLOMBIANOS

Desde el año 2020 nos dimos a la tarea de ampliar y diversificar los medios de pago para los comercios presentes en las plazas de mercado. Esta iniciativa, con la que hemos llegado a 106 plazas, recibió el reconocimiento de Asobancaria "Acercando la banca a los colombianos", categoría "Financiamos los sueños de la gente".

PREMIOS IAB MIXX

Los IAB Mixx Awards resaltan el talento de agencias, centrales de medios, productoras digitales y anunciantes. Obtuvimos 4 premios: 2 de plata, que reconocen nuestra acción digital de realidad virtual y aumentada NFT, y la campaña "Bájese de esa nube y súbase a esa nave Mobile Experiences"; y 2, también de plata, en "Content & Responsabilidad Social y Servicio Público", gracias a nuestro programa de educación financiera "Finanzas en Jeans".

1. NUESTRA **ESTRATEGIA**

El mundo** es nuestra **casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

Nuestro Propósito Superior

Enriquecer la vida con integridad

Hacemos realidad el Propósito Superior que compartimos como Grupo Empresarial, con una cultura y un modelo de gestión que buscan **generar valor** para nuestros grupos de interés y para la organización.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Una cultura que une a todas las compañías del Grupo Bolívar

Nuestra cultura nos permite apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

NUESTRA MISIÓN

Generamos valor a nuestros clientes, comunidad e inversionistas a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender.

NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

Compartimos y promovemos los Principios y Valores establecidos por el Grupo Bolívar. Nos enorgullece resaltar los que son la base de nuestra cultura organizacional: respeto, equidad, honestidad, disciplina, entusiasmo, alegría y buen humor.

Nuestro **modelo de gestión**

Buscamos generar experiencias sencillas, confiables y amigables para nuestros clientes.

Para lograrlo, contamos con un equipo humano que desarrolla una oferta de valor basada en la innovación, el manejo del riesgo, la eficiencia y la sinergia entre compañías.

Nos esforzamos por hacer realidad el **Propósito Superior del Grupo Bolívar:**

Enriquecer la vida con integridad

Para lograrlo, vivimos en una cultura basada en nuestros Principios y Valores organizacionales:

- **Respeto**
- **Equidad**
- **Honestidad**
- **Disciplina**
- **Entusiasmo**
- **Alegría**
- **Buen humor**

Estos valores nos permiten apoyar el bienestar de las personas, la construcción del patrimonio de las familias, el desarrollo de las empresas y la financiación de proyectos que aportan a los países donde tenemos presencia.

Formulamos, ejecutamos y desafiamos la estrategia, asegurando su alineación con el modelo de gestión de nuestro Grupo Empresarial.

Construimos una **oferta de valor que permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes,** brindándoles tranquilidad y ayudando a construir su patrimonio por medio de productos, procesos y servicios que les aportan experiencias positivas y generan vínculos emocionales de largo plazo. Para ello, contamos con un equipo humano íntegro, comprometido y siempre dispuesto a aprender.

Objetivos **estratégicos corporativos**

Nuestros objetivos estratégicos son los fines que pretendemos alcanzar y con los que generamos mayor valor a nuestros grupos de interés:

Gestión sostenible — Logramos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente, más allá de nuestra operación.

Gestión multilatina — Actuamos como un solo banco, identificando las mejores prácticas y adaptándonos a cada mercado en los países donde tenemos presencia.

Gestión digital — Somos una organización digital desde nuestra esencia, somos innovadores, ágiles y flexibles para hacerles la vida más fácil a nuestros clientes.

Liderazgo en servicio — Tenemos vocación de servicio; el centro de nuestro modelo de gestión es el cliente y llegamos a él a través de experiencias sencillas, confiables y amigables.

Gestión del talento — Consolidamos el mejor equipo humano y fortalecemos sus destrezas para alcanzar los resultados que nos proponemos.

Gestión del riesgo — Todos gestionamos el riesgo, nos anticipamos a las nuevas oportunidades y las aprovechamos, haciendo posible el crecimiento y la sostenibilidad de los negocios.

Efectividad y eficiencia — Cumplimos lo que nos proponemos, innovamos y optimizamos los procesos para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo.

Gestión del portafolio de crédito

Entendemos proactivamente los cambios que se presentan en el entorno y transformamos nuestras soluciones de crédito para ofrecer productos apropiados a las necesidades de nuestros clientes, a la vez que mantenemos la estructura del portafolio enfocada en conservar una rentabilidad adecuada y sostenible.

1

Mover dinero

Nos enfocamos en incrementar nuestra participación en el mundo transaccional, poniendo a disposición de nuestros clientes una amplia oferta de productos y servicios.

2

Eficiencia

Buscamos la eficiencia a través de la continua transformación digital y organizacional del negocio, logrando una mayor productividad comercial y optimización de los procesos para ser una organización cada vez más ágil que genera valor a gran escala.

3

Focos estratégicos

Nuestra estrategia está fundamentada en 6 focos

4

Davivienda es más que un banco

Vamos más allá de ofrecer productos y servicios financieros; nos conectamos a los ecosistemas en los que nuestros clientes viven para suplir sus necesidades con novedosas soluciones digitales y un alto nivel de servicio, aprovechando nuestro relacionamiento con aliados estratégicos.

5

Servicio y experiencia

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de clase mundial, brindándoles soluciones a través de experiencias memorables.

6

Centroamérica

Estamos comprometidos a apoyar y acompañar a las personas, los hogares y las empresas de la región, consolidándonos como una organización multilatina líder que opera como un único banco.

Nuestra estrategia **es sostenible**

En Davivienda, más que tener una estrategia de sostenibilidad, **nuestra estrategia es sostenible**. Identificamos los asuntos sociales y ambientales que afectan a nuestros grupos de interés y al negocio, y en dónde podemos tener mayor incidencia y capacidad para aportar soluciones.

Hacemos del mundo nuestra casa al impulsar acciones innovadoras para que cada día sea más próspera, incluyente y verde:

Próspera
Ofrecemos soluciones innovadoras para generar progreso y competitividad en nuestro entorno.

Incluyente
Acompañamos los proyectos de vida de todos para fomentar la diversidad y promover la equidad.

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

Verde
Impulsamos iniciativas con visión de futuro para contribuir a la regeneración del planeta.

Alineados con la priorización de nuestros temas materiales, definimos los focos estratégicos del negocio que nos permiten gestionar los riesgos y convertirlos en oportunidades. **Buscamos que todos nuestros equipos trabajen para impulsar acciones innovadoras y mejores oportunidades para todos,** con un portafolio de productos y servicios que entreguen soluciones innovadoras para problemas financieros, sociales y ambientales recurrentes. Así enriquecemos la vida, tanto de las personas como del planeta, gracias a la consolidación de un modelo de negocio sostenible.

Nuestra gestión sostenible es integral y está alineada a marcos de referencia nacionales e internacionales, que hemos asumido voluntariamente:

AGENCIAS DE CALIFICACIÓN

S&P Dow Jones Indices

En los últimos 10 años participamos en la evaluación global de la sostenibilidad empresarial por nuestro compromiso en materias económica, ambiental y social, obteniendo como resultado la inclusión en el listado del Mercado Integrado Latinoamericano (Mila) Pacific Alliance, como una de las mejores entidades de nuestra clase en esta categoría. S&P Global nos reconoció por séptimo año consecutivo en su **Anuario de Sostenibilidad,** por hacer parte del 15% de las empresas del sector con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.

CDP Disclosure Insight Action

Por 9 años consecutivos hemos hecho parte de la divulgación del Carbon Disclosure Project (CDP) para medir nuestros factores de sostenibilidad medioambiental y adoptar las mejores prácticas para su gestión.

METODOLOGÍAS Y MARCOS DE REPORTE

Global Reporting Initiative (GRI)

Incorporamos esta metodología de estándares para la gestión en materia de sostenibilidad, para la planificación, medición y evaluación de nuestros indicadores de desempeño sostenible como una buena práctica para cumplir con estándares internacionales.

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Evaluamos, medimos, priorizamos y gestionamos las oportunidades y los riesgos asociados al cambio climático por medio de las recomendaciones de este grupo de trabajo. Además, adoptamos las mejores prácticas que nos permiten minimizar los impactos negativos.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Las normas de SASB permiten a las organizaciones dar información sectorial sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que razonablemente podrían afectar los flujos de tesorería de la entidad, el acceso a la financiación o el coste del capital a corto, medio o largo plazo.

Principios de Banca Responsable

Es el marco bancario sostenible más destacado del mundo.
A través de estos principios, los bancos toman medidas para alinear su estrategia básica, la toma de decisiones, los préstamos y las inversiones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los acuerdos internacionales, como el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

Por medio de este estándar fortalecemos la medición de las emisiones financiadas de nuestro Alcance 3 para evaluar adecuadamente los riesgos de transición asociados al cambio climático, fijar objetivos alineados con el Acuerdo de París y desarrollar estrategias efectivas para descarbonizar la economía.

Paris Agreement Capital Transition Assessment (Pacta)

Incorporamos la metodología Pacta en el análisis de escenarios de nuestras emisiones financiadas en la cartera corporativa, con el fin de orientar nuestra estrategia hacia un impacto climático más positivo.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Encaminamos nuestra estrategia hacia las metas y objetivos de la Agenda 2030, establecidos por la ONU, integrando nuestro aporte a su cumplimiento desde la gestión oportuna de los temas materiales, los riesgos y las oportunidades. Priorizamos 6 objetivos y 17 metas con los que buscamos el desarrollo de las personas, la prosperidad de los países donde tenemos presencia y el bienestar del planeta.

Unidos por los ODS

Participamos voluntariamente en la medición del aporte del sector empresarial colombiano al logro de los ODS, mediante esta iniciativa impulsada por Pacto Global Red Colombia y la Fundación Bolívar Davivienda, como parte de nuestro compromiso con la promoción del desarrollo sostenible y la transparencia en el sector financiero.

MEMBRESÍAS

Somos parte de iniciativas y compromisos globales que nos permiten fortalecer nuestra estrategia, están alineados con nuestros objetivos de negocio y abogan por el cumplimiento de los compromisos en materia social y ambiental a los cuales se ha comprometido Davivienda como los Acuerdos de París y las metas de descarbonización de los países donde tenemos presencia. **Nuestro propósito es ser movilizadores de proyectos transformadores que generen impacto positivo en la sociedad.**

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI)

Organización que reúne una amplia red de bancos, aseguradoras e inversores que catalizan colectivamente la acción en todo el sistema financiero para lograr economías mundiales más sostenibles.

Principios de Banca Responsable (PBR)

Han sido estructurados por un grupo central de 30 bancos líderes a través de UNEP FI. Estos principios están diseñados para guiar a los bancos a alinear estratégicamente su negocio a los objetivos de desarrollo y sostenibilidad que el mundo se ha fijado, a nivel internacional, regional y nacional; lo que marca el establecimiento de una nueva industria bancaria sostenible que está posicionada tanto para responder como para impulsar la actual economía emergente de desarrollo sostenible global.

Principios de Inversión Responsable (PRI)

Red internacional de compañías que ponen en práctica 6 principios para promover la inversión responsable como medio para aumentar la rentabilidad y gestionar mejor los riesgos.

Net Zero Banking Alliance (NZBA)

Alianza global en la cual los bancos miembros se comprometen a alinear su cartera de créditos y el portafolio de inversiones para tener un balance de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero, a lo sumo en el año 2050, con metas intermedias a 2030, usando guías y estándares basados en ciencia.

Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ)

Coalición global de instituciones financieras líderes, comprometidas con acelerar la descarbonización de la economía y con apalancar el financiamiento sostenible.

Science Based Targets (SBTi)

Iniciativa global que permite a las empresas e instituciones financieras establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones, en el marco de la ciencia climática más reciente. La iniciativa se centra en acelerar la acción climática corporativa en línea con la reducción de las emisiones globales a la mitad antes de 2030 y lograr emisiones netas cero antes de 2050.

Financial Alliance for Women

Principal asociación de instituciones de servicios financieros que vofrece intercambio de información sobre mejores prácticas, aprendizaje y recursos para atender eficazmente el mercado femenino.

United for Wildlife

Organización que fomenta la colaboración global en el sector privado para detener el tráfico de productos de vida silvestre, a través de dos grupos de trabajo: financiero y de transporte.

Basura Cero

Iniciativa que surge a partir del aumento descontrolado de residuos que se depositan en rellenos sanitarios del mundo, como respuesta a la necesidad de crear una cultura de consumo responsable a través de la implementación de un "sistema de gestión basura cero", basado en modelos de economía circular y ecología industrial.

Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica

Asociación gremial encargada de representar al sistema financiero costarricense y promover su desarrollo y fortalecimiento.

Ahiba

Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, trabaja para mejorar las condiciones legales y regulatorias del sistema bancario, promoviendo el respeto de la ley, las normas, los estándares internacionales y la libre competencia.

Abansa

Asociación Bancaria Salvadoreña, promueve acciones e ideas que le permitan a la banca actuar eficientemente en beneficio de su desarrollo y del país en general.

Asobancaria

Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, es el gremio más representativo de este sector en el país.

Asomicrofinanzas

Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras, tiene el objetivo de representar a la industria para promover la inclusión financiera y otros servicios afines.

Colombia Fintech

Reúne las empresas *fintech* en Colombia con el propósito de dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que apuntan a 3 frentes: inversión, talento e inclusión financiera digital.

Andi

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, agremiación sin ánimo de lucro que tiene por objeto difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa.

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

Entidad privada sin ánimo de lucro, de orden gremial, que tiene como propósito promover y fortalecer la industria *e-commerce* en Colombia.

Pacto Global

Iniciativa que promueve el compromiso de los sectores privado y público y de la sociedad civil para alinear sus estrategias y operaciones con principios universalmente aceptados en sostenibilidad.

Repack

Plan colectivo para la gestión ambiental de empaques y envases, líder en Colombia, que cumple lo establecido en la Resolución 1407 de 2018 y 1342 de 2020.

Cámara Colombiana de la Construcción

Camacol: Asociación gremial de carácter nacional sin ánimo de lucro que reúne a nivel nacional empresas y personas naturales relacionadas con la cadena de valor de la construcción.

Consejo Colombiano de Construcción Sostenible

CCCS: Colombia Green Building Council es una organización privada sin ánimo de lucro fundada en febrero de 2008, cuya misión es inspirar e impulsar a las personas a crear un mundo sostenible.

PARTICIPACIONES DESTACADAS EN ASOCIACIONES GREMIOS Y OTROS ESPACIOS QUE CONSTRUYEN PAÍS

En Davivienda, la **participación en gremios y asociaciones empresariales** es fundamental para promover, en conjunto con entidades de gobierno, otras entidades del sector y otros sectores, discusiones e iniciativas normativas y de política pública sobre asuntos relevantes para el progreso y desarrollo sostenible de los países en los que operamos, como el acceso a vivienda, la inclusión financiera, el desarrollo empresarial, la generación de infraestructura y energía, entre otros temas.

Ejercemos un rol activo en estos espacios y actuamos como movilizadores de cambio a través de ellos, buscando siempre construir en conjunto las condiciones favorables para la prosperidad y la competitividad, incluyente y verde, de nuestras economías.

Destacamos la participación del banco en los 34 comités y 4 juntas estratégicas de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), que lideran discusiones temáticas como la ciberseguridad de los clientes, la prevención del fraude, la diversidad, equidad e inclusión, la inclusión financiera, educación financiera, innovación y otros. Por su relevancia en la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales, incluyendo los climáticos, destacamos la participación del banco en 2023 en los siguientes espacios de Asobancaria:

PARTICIPAMOS

en 34 comités y 4 juntas estratégicas de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria).

COMITÉ DE RIESGOS

Su objetivo es analizar, proponer y gestionar mejoras regulatorias para la administración y gestión de los riesgos financieros, incluyendo riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, y los ambientales y sociales, entre ellos, los climáticos. Ricardo León, Vicepresidente de Riesgos, asistió como representante del Banco y presidió el comité.

JUNTA ESTRATÉGICA DE SOSTENIBILIDAD

Instancia de alto nivel conformada por los presidentes de los bancos que tiene como objetivo dar lineamientos estratégicos y trazar compromisos orientados a acompañar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las metas del Acuerdo de París y otros compromisos asumidos por Colombia en materia de sostenibilidad. Esta junta se reunió 4 veces en 2023 y contó con la participación de Javier Suárez Esparragoza, Presidente del Banco Davivienda.

JUNTA ESTRATÉGICA DE VIVIENDA

Escenario donde se analizan temas económicos y normativos alrededor de la vivienda y su financiamiento, y donde se proponen iniciativas, normas y políticas para favorecer el acceso de los colombianos a su sueño de tener vivienda, incluidas aquellas que buscan estimular el acceso a vivienda de interés social, para las personas de menores ingresos y la construcción y adquisición de viviendas certificadas como sostenibles, por sus menores emisiones de gases de efecto invernadero en su proceso constructivo y mayores eficiencias en el uso de agua y energía durante y después de su construcción. Camilo Albán, de la Vicepresidencia Constructor y Banca Hipotecaria, asistió como delegado del Banco y fue presidente de esta Junta.

COMITÉ DE PROTOCOLO VERDE

Su objetivo es promover el diálogo sobre los desafíos y oportunidades del crecimiento verde, bajo en carbono y resiliente, el debate de iniciativas de regulación y supervisión en esta materia, y movilizar al sector bancario hacia el financiamiento de las metas de mitigación y adaptación frente a cambio climático, las metas entorno a la biodiversidad y demás compromisos del Protocolo Verde suscrito entre los bancos y el Gobierno Nacional. En 2023, Alejandra Díaz Agudelo, Directora de Sostenibilidad, actuó como delegada del Banco en este comité.

Por otro lado, como banco líder en Colombia para el financiamiento de vivienda y construcción, con una participación de 27% y 38% respectivamente, participamos de manera activa en los escenarios dispuestos por los gremios sectoriales para el debate y construcción de propuestas políticas que estimulen el desarrollo de este sector de la economía, la reducción del déficit habitacional y el estímulo de la construcción y adquisición de inmuebles sostenibles, certificados Edge, Leed y Casa.

En 2023 ocupamos un espacio en la Junta Nacional en la **Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol),** con Camilo Albán, Vicepresidencia Constructor y Banca Hipotecaria, y tuvo también participación en la Regional Bogotá de esta agremiación, con Ricardo Pérez, Director Nacional de Crédito Constructor de Banco. En la misma línea, somos miembro del **Consejo Colombiano de la Construcción Sostenible (CCCS),** organización que reúne a toda la cadena de valor de la construcción para liderar la transformación del sector hacia la sostenibilidad.

Tuvimos una participación activa en otras agremiaciones como la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y la Asociación Nacional de Instituciones Financiera (ANIF), Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), entre otras.

Asimismo, destacamos la participación de Roberto Holguín Fety como delegado del Banco Davivienda ante la Junta Directiva del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario **(Finagro),** entidad adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural que actúa como banca de segundo piso, facilitando la colocación de recursos en condiciones de fomento a las entidades financieras para el financiamiento y crecimiento sostenible del campo colombiano.

ALGUNAS INICIATIVAS EN LAS QUE JUGAMOS UN ROL PROTAGÓNICO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Protocolo Verde, Asobancaria: Apoyamos y fomentamos proyectos y actividades que contribuyan a la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono, participando activamente en las siguientes actividades:

- Revisión y retroalimentación de los proxies desarrollados por Climate Bonds Initiative y Ambire Global para la implementación de la Taxonomía Verde de Colombia (TVC) consulta e información para la construcción de la herramienta de medición de emisiones financiadas.
- Miembros de la mesa *Net Zero* conformada por los Bancos más grandes a nivel local para promover la integración de acciones climáticas.
- Consulta, información y piloto para la herramienta Amazonía Mía para riesgos de deforestación y comentarios al capítulo de deforestación en la guía SARAS.
- Participamos en el Piloto TNFD para el entendimiento de los riesgos de biodiversidad y en los talleres de negocios verdes, entre otros.
- Comentarios a proyectos de políticas públicas.
- **Sistema de Pagos Inmediatos, Banco de la República:** Participamos activamente en cada una de las mesas del Comité de Interoperabilidad de Pagos Inmediatos donde se define la experiencia, sello, trámite de peticiones, quejas y reclamos y demás aspectos operativos de este sistema para su puesta a punto. Debido a nuestra experiencia en el sistema de pagos, tenemos la oportunidad excepcional de estar presentes en todas las mesas aportando con ideas y propuestas para el desarrollo de este mecanismo en Colombia.
- **Open Finance y Open Data, Superintendencia Financiera de Colombia:** Fuimos protagonista en las mesas técnicas creadas por la Superintendencia Financiera para la definición de los estándares de Open Finance que resultó en la expedición de la Circular 004 de 2024. Adicionalmente, a partir de la expedición del nuevo Plan Nacional de Desarrollo que habilita la obligatoriedad del esquema de finanzas abiertas para la inclusión financiera, lideramos las discusiones en Asobancaria para presentar una propuesta de regulación a la Unidad de Regulación Financiera (URF) de este esquema, recogiendo nuestra experiencia y avances en open finance, esquema en el que somos pioneros en la industria. Nuestra propuesta de proyecto de decreto fue presentada a la URF para su consideración.

Iniciativas que co-creamos con entidades del Gobierno

Ministerio de **Comercio, Industria y Turismo**

Ministerio de Industria y Comercio

Lideramos diversos espacios de construcción colectiva en nuestro Centro de Innovación, Domoi, con el Ministerio y Banca de las Oportunidades, el organismo del Gobierno a cargo de la promoción de la inclusión financiera, con el objetivo de disponibilizar un ecosistema con impacto social y ambiental en el Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina, lanzado oficialmente en noviembre. La iniciativa contempla un ecosistema digital de pagos, soluciones de crédito solidario, eficiencia energética y energías renovables, reducción y compensación ecológica de los turistas y formación en capacidades financieras para más de 1.000 unidades productivas, entre otros objetivos.

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

Banca de las Oportunidades

Facilitamos espacios de co-creación para movilizar los objetivos del Gobierno alrededor de la inclusión crediticia de la economía popular, y en el que además de Banca de las Oportunidades, trabajamos con el Fondo Nacional de Garantías y las líneas de redescuento de Bancoldex para impulsar el financiamiento que apalanque iniciativas productivas de los pequeños negocios.

FINAGRO DAVIVIENDA SEGUROS BOLÍVAR

Finagro, Davivienda y Seguros Bolívar

Desarrollamos una alianza para garantizar la resiliencia de los productores agropecuarios, protegiéndolos frente a riesgos climáticos que pueden afectar su actividad productiva y sus ingresos. En 2023, más de 14.400 campesinos fueron beneficiados del Seguro de Tranquilidad Rural que contó con el Incentivo al Seguro Agropecuario que otorga el Gobierno Nacional y que administra Finagro y la cofinanciación del banco. El 81% de campesinos y campesinas beneficiadas son pequeños productores de ingresos bajos. El Seguro fue diseñado por Seguros Bolívar para proteger a los productores frente al exceso de lluvia o sequía bajo la modalidad de seguro paramétrico que utiliza datos satelitales para evaluar las condiciones climáticas y determinar el pago de la indemnización cuando las lluvias se encuentren por fuera de rangos históricos.

Diálogo con nuestros grupos de interés

En 2023 continuamos **fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés,** orientando acciones para responder de forma oportuna a sus necesidades y expectativas. Somos conscientes de que la clave para generar valor a largo plazo con nuestros grupos de interés está en consolidar nuestro relacionamiento sobre la base de nuestros valores: respeto, equidad, disciplina, honestidad, entusiasmo, alegría y buen humor.

	PROPUESTA DE VALOR	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	RESPONSABLES	GESTIÓN 2023
ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	Trabajamos para responder a la confianza de nuestros accionistas e inversionistas, buscando la rentabilidad y el crecimiento sostenible del negocio con criterios de buen gobierno, ética y transparencia, brindándoles información clara, suficiente y oportuna.	▸ Asamblea General de Accionistas ▸ Entrega de resultados trimestrales y anuales ▸ Sitio web y correo electrónico para inversionistas	▸ Alta Gerencia ▸ Junta Directiva ▸ Oficina de Relación con Inversionistas	Presentamos la entrega de resultados trimestrales y anuales en español e inglés. Tuvimos 695 interacciones con inversionistas y accionistas mediante su participación en 4 llamadas de resultados, 9 eventos y 93 llamadas.
JUNTA DIRECTIVA	Facilitamos la toma de decisiones informada, oportuna y diversa, que permita direccionar la compañía y sus filiales agregando valor a nuestros grupos de interés.	▸ Reuniones de Junta Directiva ▸ Comités de apoyo a la Junta Directiva	▸ Presidente de la Junta Directiva ▸ Miembros de la Junta Directiva	La Asamblea del 21 de marzo de 2023 aprobó la elección de la Junta Directiva 2023-2025; se eligieron 7 miembros: 5 hombres y 2 mujeres, consolidando una participación femenina del 28,6%.

	PROPUESTA DE VALOR	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	RESPONSABLES	GESTIÓN 2023
COLABORADORES	Vivimos nuestros valores y brindamos espacios de bienestar y desarrollo, así como un ambiente seguro que propicie la innovación y les permita impactar positivamente la sociedad.	▸ Workplace ▸ Plataformas de formación ▸ Valoración de desarrollo ▸ Conversaciones uno a uno ▸ Encuesta de compromiso ▸ Línea de Transparencia	▸ Alta Gerencia ▸ Líderes ▸ Equipos técnicos dedicado en talento humano	El 96% de nuestros colaboradores participaron en la medición de compromiso organizacional, calificándola con 4,37 sobre 5, además de una satisfacción de 4,62. Con esto reafirmamos que hemos consolidado un lugar donde nuestra gente se siente a gusto.
PROVEEDORES	Impulsamos nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y de compras sostenibles, ofreciendo oportunidades de negocio equitativas y de beneficio mutuo.	▸ Sitio web de proveedores y supervisores de contratos ▸ Premios Inspira ▸ Abastecimiento Sostenible ▸ Misión Verde 2030	▸ Vicepresidencia Administrativa ▸ Supervisores de contratos ▸ Línea de Transparencia ▸ Vicepresidencia Jurídica	Tuvimos más de 100 iniciativas inscritas por nuestros proveedores en los Premios Inspira para Colombia, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá.
CLIENTES	Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios incluyentes, competitivos, accesibles, innovadores y sostenibles, generando confianza y relaciones comerciales en el largo plazo.	▸ Oficina ▸ Chat ▸ Call center ▸ Correos electrónicos ▸ Mensajes de texto ▸ Redes sociales ▸ Línea de atención	▸ Fuerza comercial específica ▸ Call center ▸ Vicepresidencia Personas y Mercadeo (Dir. Servicio)	Lanzamos nuestra SuperApp que ya ha tenido más de un millón de descargas, promoviendo la autogestión con una oferta digital de más de 100 funcionalidades de servicio y una amplia oferta de colocación de productos móviles. Incrementamos nuestro NPS a 74, subiendo 5 puntos con respecto al año anterior.

	PROPUESTA DE VALOR	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	RESPONSABLES	GESTIÓN 2023
ALIADOS	Realizamos acuerdos justos y claros que nos permiten alcanzar objetivos comunes y generar impactos ambientales, sociales y económicos positivos.	• Informe anual • Redes sociales • Comunicados de prensa • Eventos	• Vicepresidencia Empresa y Corporativo • Vicepresidencia Personas y Mercadeo	Estamos fortaleciendo, junto a uno de nuestros más grandes aliados, la IFC, nuestra oferta de productos de crédito con criterios ASG para los clientes de la Banca Corporativa
GREMIOS Y ASOCIACIONES	Apoyamos acciones colectivas que impacten positivamente la política pública sectorial y promueven la sostenibilidad, generando valor y aportando a la competitividad y el desarrollo.	• Informes • Comités y reuniones • Eventos • Foros • Medios de comunicación	• Relaciones Públicas • Dirección de Sostenibilidad, Riesgo Ambiental y Social	Participamos, a través de Asobancaria, en la revisión y retroalimentación de los *proxies* para la implementación de la Taxonomía Verde de Colombia (TVC), desarrollados por Climate Bonds Initiative y Ambire Global.
AUTORIDADES	Cumplimos oportunamente nuestras obligaciones y mantenemos informadas a las autoridades acerca de nuestro proceder y nuestro desempeño de manera transparente.	• Informes y reportes • Interacción directa con los reguladores y autoridades • Participación a través de los gremios de los que hacemos parte	• Vicepresidencia Jurídica • Líneas específicas	Contamos con un sistema de aseguramiento para implementar y monitorear el cumplimiento de las disposiciones y normativas que nos impactan.

PROPUESTA DE VALOR

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

RESPONSABLES

GESTIÓN 2023

COMUNIDADES Y ENTORNO

Enriquecemos la vida de las personas al facilitar su desarrollo, bienestar y acceso al sistema financiero, gracias a una interacción amigable y cercana en espacios de intercambio genuino. Minimizamos los impactos ambientales negativos de nuestra operación y maximizamos aquellos positivos a través de nuestras actividades de negocio.

- Inversiones
- Financiación
- Operación voluntariado
- Programas y productos ambientales
- Ecoeficiencia
- Riesgo ambiental y social
- Programas sociales
- Gestión de programas en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda
- Ecosistemas sociales y ambientales
- DaviPlata

- Vicepresidencia Empresa y Corporativo
- Dirección Administrativa
- Dirección de Sostenibilidad, Riesgo Social y Ambiental
- Fundación Bolívar Davivienda

Fortalecimos nuestros ecosistemas de impacto social que promueven la inclusión y educación financiera.
Así llegamos a diversos segmentos de poblaciones vulnerables para fortalecer sus conocimientos y habilidades sobre el mundo financiero:

- 106 plazas de mercado
- 13 mil personas de la población zenú
- 87 mil vendedores informales
- 23 mil artesanos

Adicionalmente, donamos más de COP 29 mil millones para desarrollar programas de filantropía estratégica.

ECOSISTEMAS DE IMPACTO SOCIAL

Fortalecimos nuestros ecosistemas de impacto social que promueven la inclusión y educación financiera.

2. GESTIÓN **SOSTENIBLE**

El mundo *es nuestra* ***casa***

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

Criterios ambientales y sociales implementados por el emisor

El presente capítulo está dedicado a la presentación de prácticas, políticas, procesos e indicadores en relación con asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, que toman como referencia las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022, sin perjuicio de los procesos de adecuación internos adelantados por el Banco para alinear los reportes a los estándares de revelación de información incluidos en este reporte.

- **Materialidad financiera**
- **Indicadores SASB**
- **Reporte TCFD**

Tenemos un gran compromiso con la identificación e integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) alineados a los más altos estándares internacionales, buscando que tengan un resultado positivo sobre el desempeño del negocio, la generación de valor a nuestros grupos de interés y su influencia en la toma de decisiones.

Materialidad

Más allá de contar con una estrategia de sostenibilidad, **nuestra estrategia es de negocio sostenible,** que nos permite generar valor a nuestros grupos de interés y a la organización en términos de mayores ingresos, menores costos y mitigación de riesgos. En este informe presentamos el resultado de la doble materialidad, así como las prácticas, políticas, procesos e indicadores relacionados con los criterios sociales y ambientales, incluidos los climáticos, de nuestra gestión sostenible.

NUESTROS TEMAS MATERIALES

En 2023, y alineados con la filosofía y los temas materiales definidos para el Grupo Bolívar, realizamos nuestra primera doble materialidad: materialidad de impacto y materialidad financiera, por ser una herramienta útil para identificar los temas que son de particular relevancia tanto en su dimensión de impacto (sobre los grupos de interés) como financiera (sobre el negocio).

Soportados en los lineamientos y las orientaciones de la metodología internacional de estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la definición de los temas materiales de impacto de las organizaciones, reconocimos el principio de inclusión de los grupos de interés como requisito para la adecuada gestión de la sostenibilidad:

- **Materialidad de impacto**
  Priorización de los temas en los cuales nuestra actividad podría tener un efecto sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos, y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (positiva o negativa) al desarrollo sostenible[5].

- **Materialidad financiera**
  Priorización de los temas en los cuales la economía, el medio ambiente o los asuntos sociales podrían tener efecto en el desempeño financiero de la empresa.

- **Doble materialidad**
  Análisis de doble vía del impacto que generan las empresas en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los derechos humanos, así como el efecto que tienen estos impactos en el desempeño financiero de la empresa.

Al integrar la sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio, la materialidad financiera es de gran relevancia, en la medida que nos permite gestionar posibles riesgos y oportunidades para el negocio y anticiparnos a sus potenciales implicaciones financieras.

5 GRI, 3 Temas materiales 2021.

Temas materiales 2023

Presentamos los temas materiales priorizados por el Banco como resultado de este ejercicio de doble materialidad, que representan las prioridades de nuestros grupos de interés y su alcance en la planeación financiera del negocio, en nuestros objetivos estratégicos y en el Propósito Superior del Grupo Bolívar.

Dimensión económica y de gobierno

1. PROSPERIDAD

Facilitamos el logro de los sueños de las **personas, familias y negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles, que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.

2. CAPITAL ECONÓMICO

Creamos **valor de largo plazo para nuestros accionistas e inversionistas,** retribuyendo equitativamente su confianza con rendimientos sólidos que maximizan el valor de sus inversiones, en línea con nuestro Propósito Superior, misión y Principios y Valores.

3. CONFIANZA

Construimos **relaciones de confianza** con nuestros grupos de **interés y nos aseguramos** de actuar siempre con **ética y transparencia** bajo los más altos estándares de **buen gobierno corporativo,** gestionando y anticipándonos a los **riesgos,** incluyendo los emergentes, los de información y otros propios de los negocios que operamos.

4. SERVICIO

Brindamos experiencias **confiables, amigables y sencillas** a todos nuestros clientes, los acompañamos en el logro de sus proyectos y nos aseguramos de extender este compromiso por el servicio hacia nuestros **proveedores,** a quienes además acompañamos en la gestión sostenible de sus negocios.

En **nuestra casa** nos mueve el propósito

Dimensión social y ambiental

7. CAPITAL NATURAL

Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyan a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y la adaptación frente al **cambio climático.** Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados **positivos para la naturaleza.**

Estos son los **Temas materiales** que mueven nuestro ADN

5. BIENESTAR

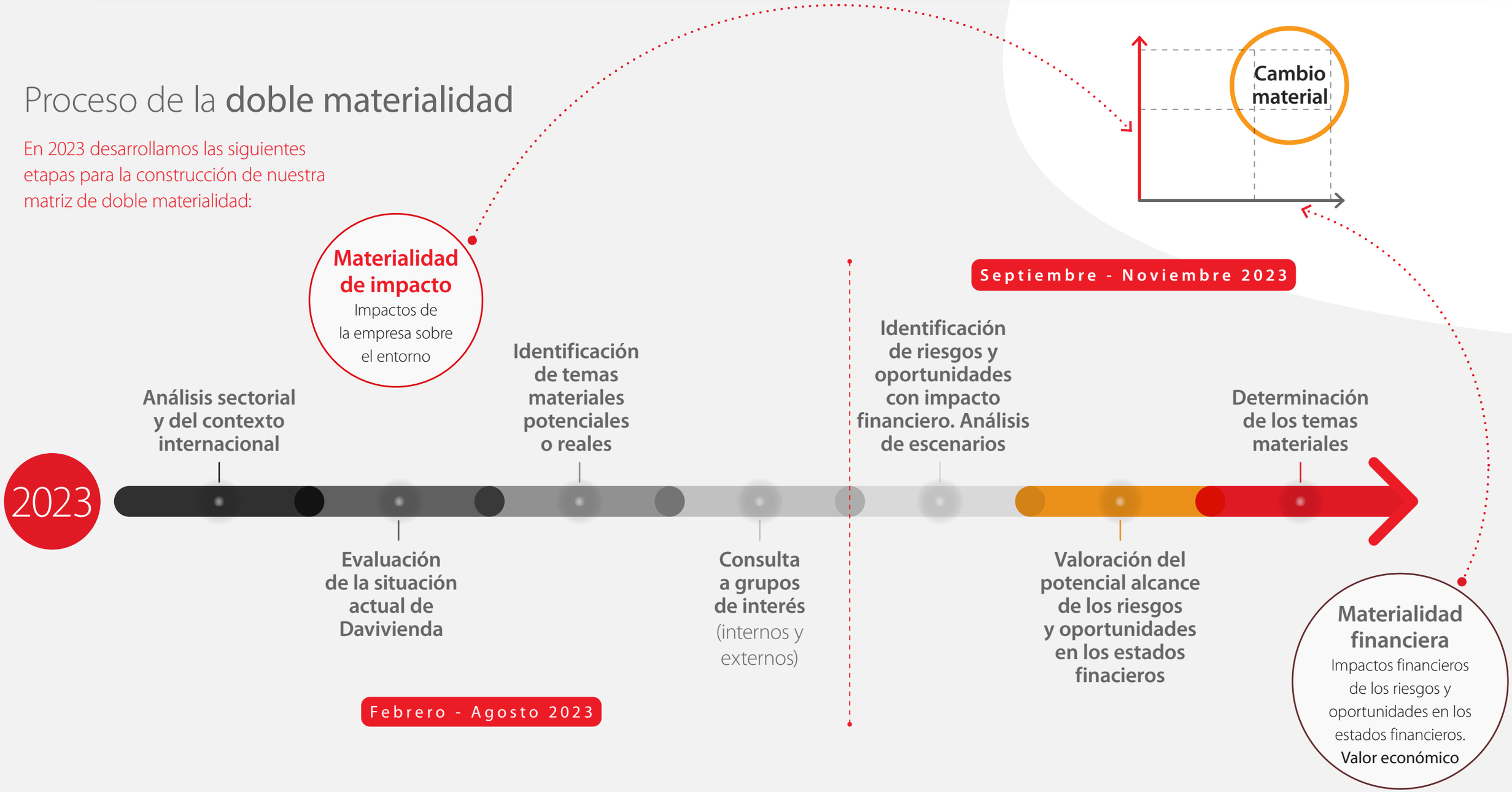
Ofrecemos un **entorno de trabajo seguro, diverso, equitativo e incluyente,** basado en el respeto de los **derechos humanos;** cuidamos el bienestar de nuestra gente y fomentamos el desarrollo de su **potencial,** buscando permear con estos compromisos a toda nuestra **cadena de abastecimiento** y demás grupos de interés.

6. INCLUSIÓN

Facilitamos el **acceso de todos** a los servicios financieros y no financieros, impulsando **el desarrollo socioeconómico, la construcción y la protección de su patrimonio y el bienestar** financiero de personas, familias, empresas y las comunidades donde tenemos presencia, y contribuimos a la construcción de capital y tejido social, desarrollando talento para construir país.

Proceso de la **doble materialidad**

En 2023 desarrollamos las siguientes etapas para la construcción de nuestra matriz de doble materialidad:



ANÁLISIS SECTORIAL Y DEL CONTEXTO INTERNACIONAL

Realizamos un ejercicio comparativo para identificar los temas materiales, riesgos y oportunidades priorizados por nuestros pares de industria a nivel local e internacional, además de un análisis de tendencia sobre las recomendaciones de organizaciones como el Banco Mundial, el Foro Económico Mundial y los marcos de referencia GRI[6] y SASB[7]. De ellos, reconocimos los temas clave que el sector financiero debe gestionar desde las dimensiones de la sostenibilidad ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo), así como los riesgos a corto y a largo plazo priorizados por el Foro Económico Mundial en su Reporte de Riesgos Globales 2023.

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE DAVIVIENDA

Esta etapa se dividió en dos actividades; la primera fue un análisis de la evolución de las matrices de materialidad del Banco, para entender cómo a lo largo de los diferentes ejercicios, fuimos transformando la priorización de los temas materiales, de acuerdo con el contexto y los focos de la estrategia de la organización.

La segunda etapa consistió en un análisis de nuestras potenciales brechas frente a las mejores prácticas de la industria, teniendo en cuenta el puntaje obtenido en evaluaciones internacionales como el CSA[8], Sustainalytics y MSCI[9], y frente a lo dispuesto en la Circular Externa 031 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Además, se incorporaron en el análisis las materialidades de otras instituciones financieras de Colombia y el mundo.

Temas materiales priorizados de Davivienda en su materialidad 2022

6 GRI: Global Reporting Initiative.
7 SASB: Sustainability Accounting Standards Board.
8 CSA: Corporate Sustainability Assessment.
9 MSCI: Morgan Stanley Capital International.

Consulta a **grupos de interés**

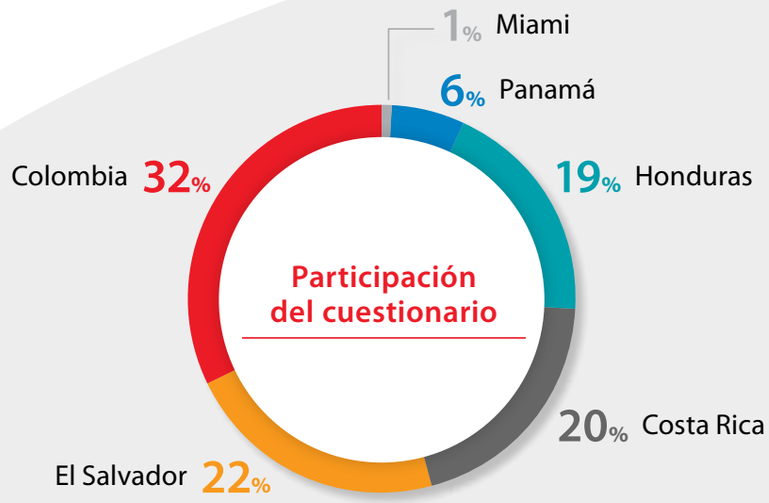
Listamos todos los temas identificados a partir de los resultados obtenidos en las etapas anteriores, diferenciando aquellos que consideramos fines para nuestra estrategia, de los que consideramos medios para lograrla. Ejemplo de ello es la educación financiera, un medio para lograr mayor prosperidad económica, calidad de vida y bienestar de las personas, así como aumentar los niveles de inclusión y acceso financiero.

Dimensión ambiental	**Capital natural**	Gestión del cambio climático Biodiversidad y naturaleza positiva
Dimensión social	**Inclusión**	Inclusión financiera Ciudadanía corporativa
	Bienestar	Gestión del talento humano Derechos humanos
Dimensión económica	**Prosperidad**	Crecimiento económico (progreso)
	Confianza	Gestión integral de riesgos Seguridad y ciberseguridad Ética y transparencia
	Servicio	Experiencia del cliente Abastecimiento sostenible
	Capital económico	Crecimiento económico (rentabilidad y valor para el accionista)

A través de esta reagrupación, y alineados con los objetivos estratégicos y la materialidad del Grupo Bolívar, definimos los temas que reconocen nuestro compromiso en sostenibilidad y nos permiten alcanzar nuestro Propósito Superior. Incluso sobre este punto, y entendiendo que el tema de crecimiento económico abarca tanto el progreso de los países como la rentabilidad del capital de los accionistas y su creación de valor, tomamos la decisión de separarlos en el análisis.

Posteriormente, llevamos a cabo una consulta a los grupos de interés externos (clientes y proveedores) e internos (Alta Gerencia y colaboradores), sobre los temas clasificados como fines. Realizamos este ejercicio por medio de una encuesta enviada por correo electrónico, en la cual los participantes respondieron de manera anónima, por lo que no hubo una asignación de pesos diferentes para cada grupo de interés ni identificamos posibles conflictos de interés.

El cuestionario obtuvo respuesta de representantes de todos los países en los cuales tenemos operaciones (ver gráfica).



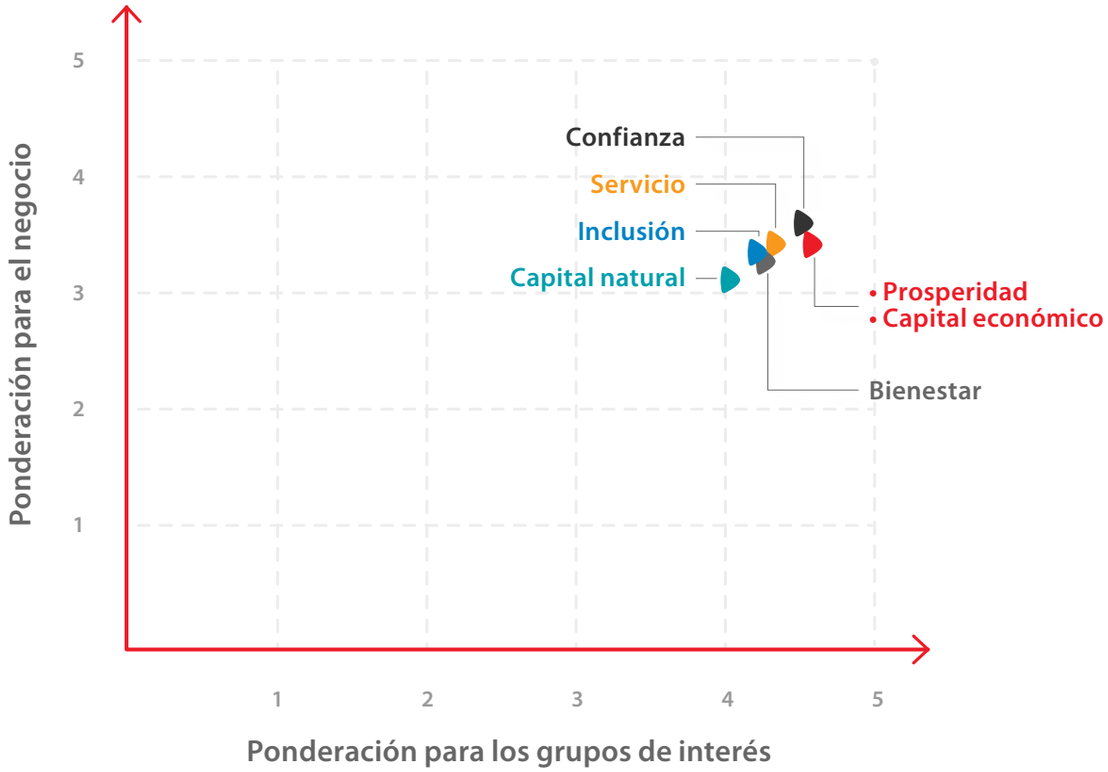
En esta encuesta de percepción, los participantes debían calificar (1 bajo, 3 medio y 5 alto) cada uno de los temas materiales identificados como fines, los diferentes aspectos que permitieran determinar el nivel de importancia para el negocio y para los grupos de interés, y la probabilidad de ocurrencia de los posibles riesgos y oportunidades asociados:

- Nivel de importancia de gestionar adecuadamente este tema material para el resultado financiero del negocio.
- Nivel de probabilidad de que se materialicen posibles riesgos, oportunidades o impactos asociados a este tema material.
- Nivel de la brecha que tenemos para gestionar de forma adecuada este tema material.
- Percepción sobre el nivel de importancia que la gestión de este tema tiene para los grupos de interés.

Todas las preguntas tenían el mismo peso y asignación.

MATRIZ DE MATERIALIDAD DE IMPACTO

Con la consulta a grupos de interés y al negocio, y la identificación del nivel de importancia sobre el impacto de estos asuntos para el desarrollo del negocio y para ellos, construimos la matriz de materialidad de impacto, que presenta la ponderación por promedio simple, resultado de los grupos de interés internos y externos en el eje x (clientes, proveedores y colaboradores) y la ponderación para el negocio en el eje y (alta dirección).



IDENTIFICACIÓN DE LOS POSIBLES IMPACTOS, LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES DE LOS TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS

Para fortalecer la matriz de materialidad de impacto y avanzar en la materialidad financiera, identificamos los potenciales riesgos y oportunidades que podrían causar efectos financieros positivos o negativos en nuestros estados financieros.

Riesgos	Oportunidades
Impacto directo en el flujo financiero o el valor del Banco, en términos de implicaciones legales o de reputación.	Generación de eficiencia en el uso de recursos.
Aumento de los costos, multas, sobrecostos o sanciones.	Desarrollo de nuevos productos y servicios con criterios ASG, como créditos y líneas sociales y verdes.
Afectación de los flujos de efectivo y los rendimientos financieros.	Acceso a nuevos mercados, a través de la cooperación con los gobiernos, bancos de desarrollo, pequeños emprendedores locales y grupos comunitarios.
Pérdida de ingresos operativos.	Resiliencia ante cambios que pueden afectar las redes y recursos de la cadena de valor.
	Generación de financiamiento sostenible a largo plazo.

Estos riesgos y oportunidades identificados fueron posteriormente consultados a los Gestores de Riesgos del Banco para determinar su alcance y priorización, tanto en términos de su influencia negativa como en la capacidad para generar valor con su adecuada gestión.

Valoración del potencial alcance de **los riesgos y oportunidades** en el flujo financiero del Banco

Fortalecimos estos resultados con un ejercicio adicional de valoración y cuantificación cualitativa (percepción) de los posibles impactos positivos y negativos sobre los Estados Financieros.

Influencia negativa sobre el desempeño financiero

- Impacto negativo sobre los ingresos.
- Impacto negativo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.
- Impacto en la reducción de las ganancias por la disminución de la demanda de bienes y servicios.
- Impacto de los costos de operación (por ejemplo, costos de cumplimientos más altos o aumento de las primas de seguro).
- Impacto en el deterioro de activos o en el retiro anticipado de activos existentes debido a cambios en las políticas.

Capacidad para generar valor empresarial

- Impacto positivo sobre los ingresos por posibles oportunidades para desarrollar nuevos productos y servicios.
- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.
- Impacto en el aumento de las ganancias por el crecimiento de la demanda de bienes y servicios.
- Impacto en la eficiencia y el ahorro en los costos de operación.
- Impacto positivo en las actividades y decisiones existentes y futuras que requieren inversiones, reestructuraciones o amortizaciones.
- Impacto positivo en el aumento del valor de los activos fijos.
- Impacto positivo en la inversión en innovación y en investigación y desarrollo.

En este caso, Planeación Financiera ponderó:

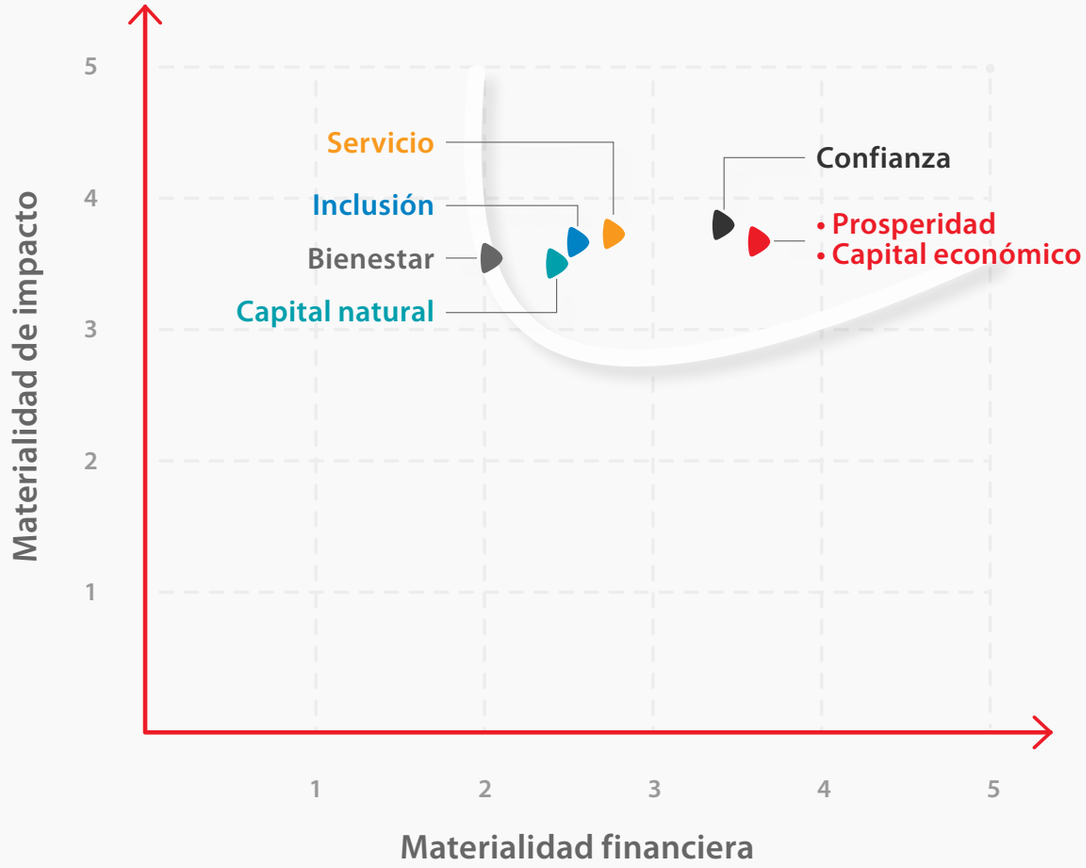
- La influencia negativa que la gestión inadecuada de los temas materiales pudiera tener sobre nuestras operaciones y, posteriormente, su posible afectación al desempeño y al rendimiento financiero con ocasión de implicaciones financieras significativas.
- Nuestra capacidad para generar valor empresarial, es decir, obtener utilidades y mayor rentabilidad con la gestión adecuada de las oportunidades asociadas a cada tema.

MATRIZ DE MATERIALIDAD FINANCIERA

Como resultado de la revisión y valoración por parte de las áreas expertas en riesgos y planeación financiera, construimos la matriz de materialidad financiera, la cual presenta la ponderación obtenida por los gestores de riesgos (eje x) y planeación financiera (eje y).

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

Obtuvimos la matriz de doble materialidad con los resultados ponderados de la materialidad de impacto y la materialidad financiera. En esta quedaron priorizados como materiales, los temas que tienen impacto en nuestra actividad, en el medio ambiente y en los grupos de interés (materialidad de impacto), así como sobre su alcance, en términos de los posibles riesgos y oportunidades identificados y que pudieran tener incidencia sobre nuestro desempeño económico y nuestras operaciones (materialidad financiera).



APROBACIÓN POR PARTE DE LA ALTA GERENCIA Y LA JUNTA DIRECTIVA

El proceso de construcción de la doble materialidad fue supervisado de forma permanente por el Comité Interno de Sostenibilidad. En él, miembros de la Alta Gerencia se encargaron de revisar, retroalimentar y aprobar los resultados de cada una de las etapas, definiendo y aprobando las conceptualizaciones de cada tema material y la agrupación de los temas consultados.

Una vez finalizado el ejercicio, la materialidad 2023 del Banco fue aprobada por el comité el 22 de noviembre de 2023 y el 15 de diciembre fue llevada al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, la cual debió conocer este ejercicio en su sesión de inicios de 2024.

DEFINICIÓN PRELIMINAR DE INDICADORES ESTRATÉGICOS POR TEMA MATERIAL

Para garantizar la incorporación de los temas materiales en nuestra estrategia general definimos, de manera preliminar, los indicadores clave de gestión para monitorear el avance:

		Indicadores clave de gestión*
Próspera	Prosperidad	Porcentaje de cartera sostenible
	Capital económico	Utilidad, ROE y dividendo por acción
	Confianza	Costo de riesgo y reputación Puntaje CSA
Incluyente	Servicio	NPS
	Bienestar	Calificación Conectados
	Inclusión	Acceso a productos financieros formales (primer producto)
Verde	Capital natural	Porcentaje de avance de metas ruta Net-Zero y Objetivos Basados en Ciencia

* Indicador preliminar en construcción.

Esto nos permitirá enfocar nuestros esfuerzos en las acciones y objetivos pertinentes para hacer del mundo una casa más próspera, incluyente y verde.

Esta materialidad fue verificada por Deloitte, como tercero independiente.

Indicadores de temas relacionados con la sostenibilidad

bajo el estándar SASB Banco Comercial

Aplicamos los principios de transparencia y actuamos teniendo en cuenta el compromiso con nuestros grupos de interés de brindarles información completa, veraz y oportuna. En este sentido, con el fin de presentar indicadores comparables que cumplan con los más altos estándares mundiales y en cumplimiento de la normativa local para el reporte de información relacionada con asuntos de sostenibilidad, los medimos por primera vez bajo los indicadores del Sustainability Accounting Standard (SASB). A continuación, presentamos los indicadores y resultados para bancos comerciales, los cuales fueron verificados por Deloitte como tercero independiente.

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	1. Número de filtraciones de datos. 2. Porcentaje que implica información de identificación personal (PII). 3. Número de titulares de cuentas afectados	En relación con la seguridad de los datos, en 2023 no se registraron eventos que involucran filtración de datos. **Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	En el Banco Davivienda, el enfoque para identificar y abordar los riesgos de protección de datos personales relacionados con los derechos y libertades de las personas, en relación con el tratamiento de los datos personales, se desarrolla partiendo de un análisis preliminar para establecer si es necesario ejecutar una Evaluación de Impacto a la Protección de Datos, actividad en la que, inicialmente, se identifica el nivel de riesgo inherente, y luego se evalúan los controles para determinar el nivel de riesgo residual y categorizarlo.
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	1. Número. 2. Cuantía de los préstamos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	1. Número de obligaciones vigentes: 87.177 2. Cuantía: COP 6,88 billones
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.2	1. Número. 2. Cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Indicador de mora: > 30 días: 13,4% 1. Número de préstamos: 3.254 2. Cuantía: COP 261 mil millones Indicador de cartera improductiva: > 90 días: 9,7% 1. Número de préstamos: 9.128 2. Cuantía: COP 665 mil millones *(Información de pymes con ventas hasta COP 20 mil millones al año)*

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	4,3 millones de cuentas corrientes minoristas
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	1. Clientes jóvenes alcanzados con contenidos de educación financiera: 695.686 2. Personas alcanzadas con acciones de educación financiera, en el marco de inclusión financiera: 8,47 millones (DaviPlata) 3. Beneficiarios de subsidios del Gobierno: 1,9 millones 4. No clientes alcanzados con contenidos de educación financiera: 200.435
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	**Alcance desde crédito** Alineado con la Política Ambiental y de Cambio Climático, el Banco Davivienda mantiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS que incluye políticas y procedimientos para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales, sociales, incluidos los climáticos, y de derechos humanos en el análisis de crédito. Las políticas de alcance consideran montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local, y con base en ellas, se evalúan las solicitudes de crédito (incluyendo Project Finance) de los clientes empresas de los segmentos Corporativo, Empresarial, Leasing y Constructor. Asimismo, una vez el crédito es desembolsado, se realiza el monitoreo de riesgo ambiental y social. La gestión del riesgo de cambio climático hace parte del SARAS y se incluye todo el detalle dentro del anexo TCFD. El SARAS está alineado con los estándares y normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC), donde los aspectos de cambio climático y derechos humanos son considerados e incluye una lista con actividades excluidas o restringidas para la financiación. El SARAS se gestiona desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito; los funcionarios que gestionan el SARAS tienen el conocimiento y experiencia para evaluar estos riesgos. El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la evaluación de crédito y es insumo para la toma de decisiones. El proceso de evaluación de riesgo incluye la revisión de la información suministrada por el cliente, cumplimiento legal e investigación en fuentes externas. El número de evaluaciones realizadas y montos se publican en el Informe de fin de ejercicio anual del Banco Davivienda. Desde su inicio en el año 2011, hemos venido mejorando el SARAS y extendiendo nuestros procedimientos a distintas áreas de gestión, es así como actualmente nuestro sistema abarca:

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	▶ Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito que apliquen provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como en la evaluación de proveedores estratégicos del Banco. ▶ Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición. ▶ Gestión de riesgos de derechos humanos. ▶ Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable. ▶ Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde. El proceso SARAS aplicado a la evaluación de créditos, incluye políticas específicas de alcance considerando montos, plazos, actividades sensibles, normatividad local, y cuando las instancias de aprobación de crédito lo requieren, priorizando proyectos o actividades con impactos potenciales para el medio ambiente y/o las comunidades del entorno. Para el financiamiento de grandes proyectos de infraestructura *(project finance),* en la evaluación de riesgo ambiental y social contemplamos además elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, teniendo en cuenta la debida diligencia a cargo de un asesor independiente y acompañando el proceso desde la etapa de estructuración del crédito hasta la finalización de la obligación con el Banco por parte del cliente. **Los aspectos evaluados en SARAS corresponden a:** Alineado con la Política Ambiental y de Cambio Climático, el Banco Davivienda ha mantenido implementado el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS, el cual incluye políticas y procedimientos para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos y de derechos humanos en ▶ Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales, en donde consideramos aspectos como las Políticas en asuntos ambientales y sociales de los proyectos o actividades, la identificación de riesgos e impactos y programas de gestión para su prevención, mitigación y control, el gobierno y la capacidad organizativa para la aplicación de los programas ambientales y sociales, la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y los procesos de seguimiento y evaluación. ▶ Trabajo y condiciones laborales para reconocer la generación de empleo en línea con la protección de los derechos de los trabajadores, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo en cumplimiento de los Sistemas de Salud y Seguridad en el Trabajo, así como la no discriminación e igualdad de oportunidades, la protección de la fuerza laboral con relación al trabajo infantil y trabajo forzoso.

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	▶ Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación de conformidad con las normas técnicas y buenas prácticas sectoriales ▶ Salud y seguridad de la comunidad para evitar o minimizar los riesgos e impactos en la salud o en la seguridad de las comunidades en donde se desarrollan los proyectos o actividades ▶ Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario tanto físico como económico que mejoren las condiciones de subsistencia de las personas afectadas. ▶ Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos en donde reconocemos las actividades para la protección y conservación de la biodiversidad, la gestión de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos ▶ Los procesos de participación y consentimiento previo, libre e informado de las Comunidades étnicas (Indígenas, Negras, Afrocolombianas, Raizales, Palenqueras y Rom o gitano.) afectadas por el desarrollo del proyecto o actividad ▶ Protección del Patrimonio cultural de los impactos adversos generados por el desarrollo de actividades del proyecto Para realizar la evaluación de riesgo ambiental y social se solicita a los clientes información del proyecto o actividad, sobre la cual aplicamos la metodología que nos permite, identificar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos, generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, de mayor a menor potencial impacto ambiental o social respectivamente, evaluar los posibles impactos, cumplimiento legal, investigación en fuentes externas, y las medidas de gestión (prevención, mitigación, compensación), para generar un concepto de riesgo ambiental y social, en el cual se da una viabilidad técnica, y se establecen planes de acción con medidas de seguimiento y monitoreo durante la vigencia del crédito, como también se identifican oportunidades. El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los Comités de Crédito. Contamos con cláusulas ambientales y sociales que se incorporan en la legalización de los créditos. El SARAS como proceso es administrado y gestionado por funcionarios internos especializados, con conocimiento, formación profesional y experiencia en la gestión de estos riesgos pertenecientes a una misma unidad organizacional; así mismo, se aplica en conjunto con otros procedimientos del ciclo de crédito donde se han establecido funciones y responsabilidades para los funcionarios de las áreas comerciales, de crédito, riesgo de crédito, desembolsos y jurídica, entre otros. Como elemento del SARAS desarrollamos planes de capacitación, tanto para los funcionarios de perfil técnico ambiental y social que realizan la gestión, como para los funcionarios involucrados en la cadena del proceso de las áreas, comerciales, crédito, desembolsos y jurídica entre otras.

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	**Resultados SARAS** Nuestra meta es aplicar la evaluación al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios establecidos. En Colombia para los proyectos y actividades que financiamos de nuestros clientes de los segmentos Corporativo, Constructor, Empresarial y de operaciones de leasing, realizamos 275 evaluaciones de riesgo ambiental y social correspondientes a COP 9.1 billones, así como 650 monitoreos a créditos vigentes. Las evaluaciones de riesgo ambiental y social a proyectos alcanzaron una cobertura del 64% tomando como base el número total de proyectos tipo project finance y de construcción de vivienda evaluados financieramente; de estos 340 tuvieron cierre financiero, 47 fueron declinados por motivos financieros y uno declinado por asuntos ambientales. Adicionalmente, en Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá evaluamos 57 proyectos por USD 406.4 millones y dimos continuidad a 194 monitoreos. Con el fin de tener un mayor alcance del SARAS en clientes de los segmentos Corporativo y Empresarial, en el marco de la actividad de Calificación de Cartera y en sinergia con las área de Riesgo de Crédito, aplicamos por segundo año consecutivo una encuesta Ambiental y Social obteniendo respuesta de 1.281 empresas, permitiéndonos conocer las iniciativas y buenas prácticas en asuntos ambientales y sociales de nuestros clientes. Esta misma encuesta fue aplicada por primera vez en el segmento Constructor, donde contamos con la participación de 100 empresas para un total de 1.381 con respuesta, de las cuales destacamos los siguientes resultados: ▸ 43% (598) de las empresas pertenecen o siguen algún referente o estándar relacionado con la gestión de temas ambientales, sociales o de sostenibilidad; como DJSI, TCFD, CDP, GRI, ISO 14001, Rainforest, o programas como Acercar y Pread. ▸ 77% (1.063) de las empresas identifican los impactos ambientales y sociales generados por su actividad e implementan medidas de gestión para control y mitigación. ▸ 64% (886) de las empresas han implementado actividades asociadas al uso eficiente y aprovechamiento de recursos naturales, en términos de eficiencia energética, economía circular, reuso de agua, separación y entrega a gestores autorizados de residuos sólidos, entre otras. ▸ 14% (192) de las empresas realizan medición y reporte de la huella de carbono; 133 de ellas indicaron el total de sus emisiones en toneladas de CO_2eq, insumo que usamos para el cálculo de emisiones financiadas.

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	De otro lado, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes de los sectores carbono intensivos, y en este sentido, seguimos fortaleciendo la metodología para evaluar y establecer el Grado de Madurez en Cambio Climático en donde se consideran aspectos como medición de la huella de carbono, estrategia de reducción de gases efecto invernadero, identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, metas de carbono neutralidad o *Net Zero* y participación de iniciativas gremiales. Con base en estos resultados, categorizamos a nuestros clientes carbono intensivos desde el nivel Incipiente hasta el nivel avanzado en la gestión de riesgos derivados del cambio climático. Esta información se amplía en el Informe TCFD 2023. Estos resultados fueron parte de los contenidos de capacitación y sensibilización a las áreas comerciales, de crédito y riesgo, con el propósito de aumentar las capacidades en la identificación de riesgos y oportunidades en asuntos ambientales, sociales y de cambio climático a partir de la información de nuestros clientes. Adicionalmente, con el propósito de establecer la sinergia con los procedimientos de riesgo de crédito, hemos avanzado en priorizar e incorporar criterios ambientales y sociales en las variables del modelo de proyectos de infraestructura durante su etapa de construcción, junto con su integración en la cuantificación de pérdidas esperadas durante la evaluación de otorgamiento de crédito en dichos proyectos. Esta actividad nos ha permitido iniciar el diálogo para ampliar y fortalecer los criterios que nos lleven a una mayor integración. Como parte de los avances del SARAS realizamos una sinergia con las áreas de crédito, para colaborar e informar periódicamente, a los tomadores de decisiones de crédito, sobre factores ambientales y sociales relevantes que se deben considerar a nivel de los sectores productivos y sobre las tendencias que favorecen oportunidades de negocio. **Alcance desde inversiones** Reconocemos que las dimensiones ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible de las empresas y el bienestar de la comunidad, los accionistas, los colaboradores y los clientes. En este sentido, las decisiones de inversión de recursos financieros que se manejan en los portafolios de inversión tienen en cuenta estos aspectos. Este compromiso se declara en la Política de Inversión Responsable, actualizada en julio de 2023, donde se incluyó una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la gestión de activos y gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités respectivos y las juntas directivas, y se puede consultar en la página web a través del link: *https://sostenibilidad.davivienda.com*

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	Como muestra de nuestro compromiso con la inversión responsable, en noviembre de 2022 adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), incluyendo también las operaciones de Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda. **Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
Emisiones Financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas absolutas, desglosadas por: **1.** Alcance 1 **2.** Alcance 2 **3.** Alcance 3 Para 2023	De acuerdo con la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) para la divulgación, se desglosa la medición de emisiones por Alcance 1+2, Alcance 3 y total. Medición emisiones absolutas financiadas para los activos de préstamos comerciales, Project Finance, bonos corporativos y acciones.

	Préstamos comerciales	Project finance	Bonos corporativos y acciones	Total emisiones 2023
Total Scope 1, 2 y 3 (MTon CO_2e)	4,14	0,31	0,08	4,53
Scope 1 y 2 (MTon CO_2e)	1,98	0,07	0,02	2,07
Scope 3 (MTon CO_2e)	2,16	0,24	0,06	2,56
% Cobertura sobre cartera comerciales (bonos corporativos y acciones)	78%	78%	28%	

- Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones de toneladas CO_2e.
- En bonos corporativos y acciones, el porcentaje de cobertura es sobre el total del portafolio.

** Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*

Tema	Código	Parámetro
Emisiones Financiadas	FN-CB-410b.2	Exposición de cada sector por clase de activos - 2023

RESPUESTA

La medición de emisiones financiadas para la divulgación se desglosa por sector y Alcance 1+2, Alcance 3 y total por sector:

SECTOR	Nivel de calidad de los datos	Alcances		Total (MTon CO_2e)	Intensidad de emisiones (MTon CO_2e / COP billones)
		Alcance 1 y 2 (MTon CO_2e)	Alcance 3 (MTon CO_2e)		
Industrial	3,68	0,35	0,90	1,25	0,28
Energía	2,06	0,50	0,12	0,62	0,22
Petróleo, gas y minería	3,79	0,17	0,33	0,50	0,36
Agropecuario	3,91	0,44	0,15	0,58	0,30
Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,17
Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,05
Transporte	4,00	0,03	0,03	0,06	0,02
Comercio	3,91	0,08	0,34	0,42	0,09
Financieros, seguros e inversiones	3,58	0,04	0,02	0,06	0,01
Oficial	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**3,69**	**2,07**	**2,46**	**4,53**	**0,13**

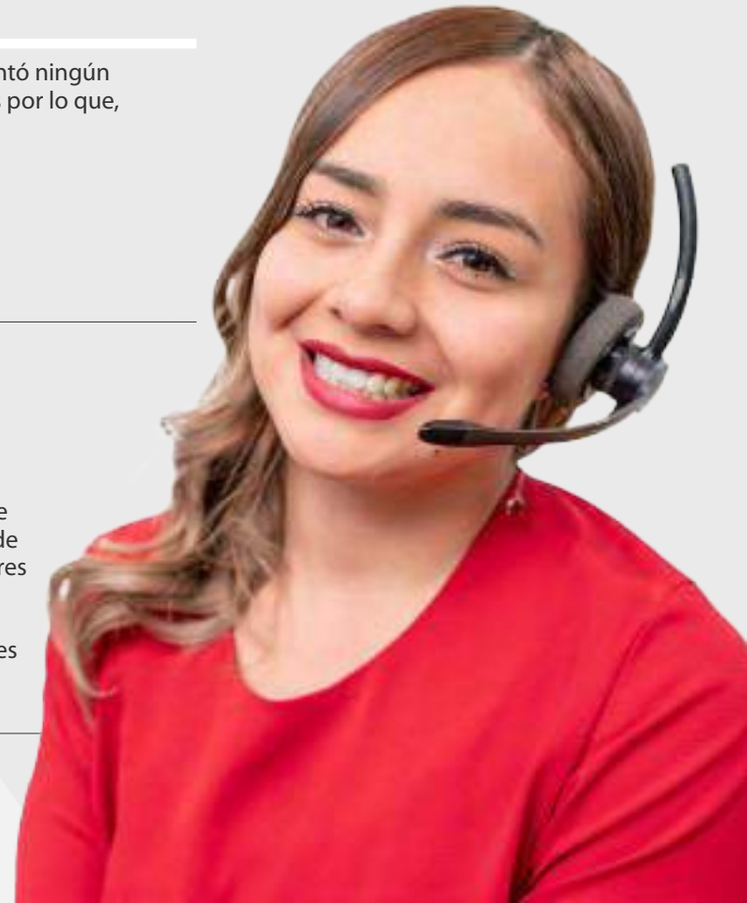
* Cifras de emisiones financiadas expresadas en millones de Ton CO_2e.

Notas basadas en estándar PCAF:

- Ampliación de las emisiones Alcance 3 para todos los sectores teniendo en cuenta recomendaciones de PCAF.
- Se incluyen clientes financiados de todas las etapas de la cadena de valor de los diferentes sectores.
- Nivel de calidad de datos entre 1 y 5 obtenido a partir del cálculo del puntaje promedio ponderado del peso de saldos de cartera en el sector y clasificación de fuente de datos de emisiones de CO_2.

** Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Emisiones Financiadas	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición incluido en el cálculo de las emisiones financiadas - 2023	El porcentaje medido corresponde a: ▶ Préstamos comerciales 78% ▶ Project Finance: 78% ▶ Inversiones: 28% ** Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	Utilizamos la metodología PCAF para realizar la medición de las emisiones financiadas, considerando que PCAF es reconocida mundialmente para la medición de las emisiones de carbono. ** Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre 2023, no se presentó ningún evento de los descritos, en los que el Banco hubiera sido objeto de sanciones o multas por lo que, consecuentemente, no hubo lugar a pérdidas monetarias. ** Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Somos una organización inspirada por nuestro propósito superior de "Enriquecer la vida con Integridad" y eso guía nuestro actuar en el día a día. Nuestra gente vive una cultura de puertas abiertas que brinda diferentes canales de contacto a través de los cuales puede acudir cuando sienta vulnerados sus principios y valores, o que detecte irregularidades de cualquier tipo. Con lo cual mantenemos entornos de confianza. En nuestra interacción con los diferentes grupos de interés disponemos de la "Línea de Transparencia", en línea con lo dispuesto en las Circulares Externas 007 de 2019 y 008 de 2023, como una alternativa adicional a los canales tradicionales, que son nuestros líderes y el equipo de Talento Humano, para asegurar un comportamiento ético y abierto. Esto nos permite mediante nuestro modelo de gestión y de gobierno atender los diferentes casos en las instancias definidas, y en caso de identificarse oportunidades de mejora, podemos implementar planes de acción que buscan resolver la causa raíz de los hallazgos identificados.



Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Ética empresarial	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Este es un canal confidencial y anónimo en el que cada caso cuenta con un modelo de gestión que incluye: ▶ Análisis y asignación de las denuncias recibidas. ▶ Definición de la intervención / investigación de los pasos para abordar los casos. ▶ Acompañamiento para la gestión de los casos. ▶ Recepción y análisis de planes de acción (que resuelvan la causa raíz de la situación identificada en el caso) y cierre. En el 2023 recibimos 343 reportes que se gestionaron a través del modelo de transparencia, permitiendo la corrección de 162 casos en los que se encontró mérito para estas denuncias. Cierres de casos comprobados: ▶ 119 casos con Plan de Acción (Acciones que nos permiten acompañar y hacer seguimientos cuando se identifica una oportunidad de mejora) ▶ 43 casos con Procesos Disciplinarios (Llamado de atención, suspensión de contrato o terminación de contrato) Adicionalmente, contamos con canales de comunicación para que nuestros proveedores puedan reportar cualquier tipo de irregularidades, lo que les permite usar con mayor claridad nuestra "Línea de Transparencia". La información es administrada por un proveedor para garantizar objetividad y transparencia en el manejo de casos. Para los eventos gestionados por el canal de la Línea de Transparencia, las políticas y el proceso, con su flujo y procedimiento, se encuentran documentados en la herramienta definida por la organización. Finalmente, y en línea con nuestro compromiso por la ética y transparencia, tenemos un modelo de Gobierno compuesto, entre otros, por un Comité de Ética que facilita la atención y el seguimiento de las denuncias y la implementación de prácticas que promuevan la alineación con los principios y valores. El Comité se realiza periódicamente y en éste se presentan las denuncias recibidas y cerradas, el informe de gestión, estadísticas, tendencias, e indicadores clave de desempeño. **Indicador verificado por Deloitte como tercero independiente.*
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica. Ningún banco colombiano está catalogado como "banco de importancia sistémica mundial". *https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P271123.pdf*

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	Las pruebas de estrés son un ejercicio para identificar los riesgos a los que nos exponemos y que, en caso de materializarse, puedan afectar nuestra viabilidad. Utilizamos también los resultados de estas pruebas para definir el marco de apetito dentro del cual desarrollamos nuestro plan de negocios. En el marco de las pruebas de estrés se desarrolla el Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) bajo los lineamientos del Capítulo XXVIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la superintendencia financiera de Colombia. Este esquema busca identificar las vulnerabilidades de las entidades, enriquecer el proceso de toma de decisiones para la gestión de los riesgos, examinar la cantidad y calidad del capital, de su liquidez, de sus activos y sus pasivos de acuerdo con su perfil de riesgo, así como ponderar la viabilidad de sus planes de negocio. De este modo, el EPR ayuda a fortalecer la gestión de los riesgos y complementa los procesos de evaluación de suficiencia del capital. Con base en los resultados de dicho ejercicio, dimensionamos la capacidad de absorción de pérdidas de los componentes del capital y de adecuación a los riesgos actuales y potenciales que enfrentamos en desarrollo de nuestro plan de negocio.
		Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	Llevamos a cabo el EPR de acuerdo con los tiempos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados del ejercicio regulatorio son evaluados a lo largo del año, convirtiéndose en punto de referencia para hacer seguimiento a la evolución real de las relaciones de solvencia y demás indicadores proyectados, y evaluar posibles escenarios futuros para enriquecer nuestra gestión de riesgo. En 2023 realizamos el EPR suponiendo un entorno de recesión económica y alta inflación sin alcanzar el rango meta del Banco de la República, altas tasas de interés y desempleo. Este entorno provoca una afectación generalizada de la cartera, especialmente la de consumo. Por otra parte, se sumaron efectos adversos por cuenta de restricciones en el acceso a fondeo a nivel local e internacional. Utilizamos estos resultados para desarrollar medidas mitigantes preventivas y correctivas que amplían nuestro marco de actuación para enfrentar escenarios de estrés reales.
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	1. Número. 2. Valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas.	Esta información se encuentra incluida dentro de las notas de los Estados Financieros del Banco Davivienda con corte a 31 de diciembre 2023.
	FN-CB-000.B	1. Número. 2. Valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, (c) corporativos.	Esta información se encuentra estará incluida dentro de las notas de los Estados Financieros del Banco Davivienda con corte a 31 de diciembre 2023.

Indicadores ambientales **y climáticos bajo las recomendaciones**

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

En el año 2020, con el propósito de avanzar en nuestra gestión sostenible, ratificamos nuestro compromiso frente al cambio climático al implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del clima. En 2022 adherimos al Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para realizar la medición de la emisiones financiadas, y a los Principios de Inversión Responsable (PRI), que tienen como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados que contribuyan a un mundo más sostenible.

Así mismo, con el interés de madurar nuestro alcance y compromiso con prácticas financieras sostenibles y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras operaciones e inversiones, nos unimos a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), al *Net Zero* Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for *Net Zero* (GFANZ), en línea con nuestra visión de ser Net-Zero a 2050, así como al Science Based Targets Initiative (SBTi) para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones basados en ciencia.

En nuestro tercer informe TCFD sobre la gestión en 2023, revelamos nuestros avances frente a la gestión climática y nuestro compromiso de alineación con los estándares científicos más rigurosos, las metas climáticas internacionales y los marcos de actuación propuestos por los gobiernos de los países en los que opera, con miras a una transición justa y ordenada hacia cero emisiones netas. Compartimos el reporte TCFD como anexo a este informe, que también puede consultarse, dando *clic aquí*.

UNEP FI Y PRB

En 2023 nos adherimos a estas iniciativas fortalecer nuestra gestión sostenible.

PRINCIPALES HITOS DE NUESTRO INFORME TCFD

GOBERNANZA

Desde la gestión integral de nuestra estrategia sostenible, promovemos acciones que fortalecen una cultura organizacional soportada en la sostenibilidad y un modelo de gobierno que asegura el relacionamiento y la participación de nuestros grupos de interés.

- La Junta Directiva es el más alto ente de gobierno en planeación, control y seguimiento de los asuntos de cambio climático. Su rol y funciones están relacionados con la estrategia y el seguimiento a la gestión sostenible.
- La Junta Directiva cuenta con comités de apoyo. Para los temas de cambio climático están: el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, conformado por 3 miembros de la Junta Directiva y presidido por un miembro independiente, y el Comité Corporativo de Riesgos, también conformado por 3 miembros de la Junta Directiva.
- La Alta Dirección cumple su rol de supervisión. Desde las vicepresidencias ejecutivas y sus direcciones, **nuestros líderes promueven acciones y toman decisiones que permiten poner en marcha las directrices en materia de ASG,** las cuales se definen y supervisan en el Comité Interno de Sostenibilidad.
- La Dirección de Sostenibilidad plantea y promueve la gestión integrada de la sostenibilidad en la estrategia de negocio y la movilización de acciones en favor de la gestión de los temas materiales definidos en la doble materialidad (impacto y financiera) de 2023 y de los focos estratégicos del negocio sostenible.

INTEGRAMOS

la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático por el potencial que tienen de generar impactos financieros materiales para el negocio.

ESTRATEGIA

Gestionamos el cambio climático como un asunto transversal en la organización. Nuestra estrategia se desarrolla y fortalece mediante procesos, productos, programas e iniciativas que permiten contribuir con medidas concretas a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Así mismo, hemos integrado la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático por el potencial que tienen de generar impactos financieros materiales para el negocio. Soportados en nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático actualizada en 2023, además de referentes internacionales y compromisos externos, considerando la capacitación y la divulgación como ejes transversales, desarrollamos nuestra gestión climática con las siguientes líneas de acción:

- Gestión a través de las Bancas mediante el SARAS y Productos y Programas Ambientales - Líneas Verdes.
- Gestión directa de la operación a través de las acciones de ecoeficiencia.

GESTIÓN DE RIESGOS

El objetivo de la Gestión Integral de Riesgos es alcanzar el crecimiento del negocio y maximizar el aprovechamiento de oportunidades sobre la base de la gestión, administración y control de riesgos. Incorporamos la gestión de riesgos de cambio climático de manera transversal en nuestro marco general de gestión de riesgos, junto con la gestión del riesgo ambiental y social SARAS establecida en 2011, para integrarlo a cada una de las verticales principales.

Realizamos la gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición desde el enfoque de impactos actuales y futuros:

- **Riesgos físicos:** A nivel de transacción en la evaluación de riesgo ambiental y social aplicable a las solicitudes de crédito destinadas a desarrollar proyectos o actividades sensibles, identificando y estableciendo medidas de mitigación; y a nivel de las carteras de crédito vigentes, mediante el cruce masivo de las obligaciones con mapas de amenaza por riesgos naturales actuales y futuros en escenarios de comportamiento del clima.
- **Riesgos de transición:** Realizamos análisis de sensibilidad de la cartera de créditos a estos riesgos y seguimiento a la concentración en sectores carbono-intensivos. Para gestionarlos establecimos la evaluación de madurez climática a nuestros clientes, que nos permite conocer riesgos y oportunidades, información insumo para estructurar modelos de relacionamiento o *engagement climático. En línea con esto, llevamos a cabo la Medición de Emisiones Financiadas (Alcance 3, Categoría 15), que permite hacer seguimiento a la carbono-intensidad del portafolio de crédito por sectores y clientes.*

OBJETIVOS Y MÉTRICAS

En el proceso de consolidar resultados significativos, para nosotros es clave el sistema de métricas, que nos permite evidenciar el avance y el logro de los objetivos e impactos directos e indirectos en el negocio (las bancas) y en la operación.

Hemos definido las siguientes métricas clave para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades climáticas en las bancas:

- **Medición de emisiones financiadas:** Nos permite completar el inventario de emisiones de carbono y definir líneas base para establecer metas y objetivos de reducción de emisiones de carbono en las carteras de crédito y portafolios de inversión.
- **Monto de financiamiento verde:** Seguimiento al desempeño de los saldos de cartera de las líneas de financiamiento verde, que incluye la financiación de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático.

En cuanto a la gestión de emisiones de carbono de la operación, evaluamos el progreso y los resultados de la gestión directa de las emisiones de GEI en nuestras operaciones mediante el seguimiento de metas e indicadores asociados a nuestra estrategia Misión Verde 2030 en la cual, por medio de la ecoeficiencia operacional, buscamos contribuir a la reducción, mitigación y compensación de los impactos ambientales, en especial los asociados con nuestras emisiones de carbono directas e indirectas.

Desde 2022 trabajamos en la ampliación de la cuantificación de nuestras emisiones del Alcance 3 en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del GHG Protocol.

En Colombia, con la implementación de estrategias para la reducción de nuestra huella de carbono, junto con el uso de energía renovable, **hemos reducido el 9% de nuestras emisiones en los Alcances 1 y 2 en comparación con 2022, lo que equivale a dejar de emitir 451 ton CO_2e.**

Alcance	Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023 - 2022	Variación 2023 - 2019
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO_2e)	1.415	1.951	2.896	2.595	2.904	-27,49%	-51,27%
Alcance 2*	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based* (ton CO_2e)	2.641	2.549	3.032	5.147	5.843	3,63%	-54,79%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based* (ton CO_2e)	414	422	506	839	0	-1,79%	-
Alcances 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based* (ton CO_2e)	4.057	4.500	5.927	7.742	8.747	-9,86%	-53,62%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based* (ton CO_2e)	1.830	2.373	3.402	3.434	2.904	-22,92%	-36,99%
Alcance 3**	Otras emisiones indirectas (ton CO_2e)	1.289	4.578	195	345	1.278	-71,85%	0,83%
Total huella de carbono	Total huella de carbono *location based* (ton CO_2e)	5.345	9.078	6.122	8.087	10.025	-41,12%	-46,68%
	Total huella de carbono *market based* (ton CO_2e)	3.118	6.952	3.597	3.779	4.182	-55,15%	-25,43%
Total huella de carbono FTE	Huella de carbono *location based* (ton CO_2e/FTE)	0,52	0,89	0,60	0,79	0,99	-41,40%	-46,96%
	Huella de carbono *market based* (ton CO_2e/FTE)	0,31	0,68	0,35	0,37	0,41	-55,36%	-25,82%
Total huella de carbono m²	Huella de carbono *location based* (ton CO_2/m^2)	0,02	0,03	0,02	0,03	0,04	-40,11%	-47,74%
	Huella de carbono *market based* (ton CO_2/m^2)	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	-54,37%	-26,91%

* Ajustamos cifras del *location based* y *el market based* desde el año 2019, debido a revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializado de servicios públicos.

** A partir de 2022 ampliamos la cuantificación de las emisiones indirectas en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

Alcance	Indicador	2023
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO_2e)	1.415
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based* (ton CO_2e)	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based* (ton CO_2e)	414
Alcance 3	Emisiones categoría 1 - Bienes o servicios comprados (ton CO_2e)	239
	Emisiones Categoría 2 - Bienes de capital (ton CO_2e)	360
	Emisiones Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba (ton CO_2e)	71
	Emisiones Categoría 5 - Residuos generados durante la operación (ton CO_2e)	21
	Emisiones Categoría 6 - Viajes de negocio (ton CO_2e)	597
	Emisiones Categoría 15 - financiadas/inversiones* (ton CO_2e)	4.525.928
Total huella de carbono**	**Total huella de carbono *location based* (ton CO_2e)**	**4.531.272**
	Total huella de carbono *market based* (ton CO_2e)	**4.529.045**

* Incluye préstamos comerciales, *Project Finance,* y bonos corporativos y acciones.

** Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a las emisiones de la categoría 15 - Inversiones según la clasificación del GHG Protocol.

DAVIVIENDA Fiduciaria

Información sobre la subordinada
Fiduciaria Davivienda S.A.

Adicionalmente y de forma voluntaria, incluimos el reporte de los indicadores de nuestra filial en Colombia Fiduciaria Davivienda, bajo los estándares SASB para Actividades de Gestión y Custodia de Activos, y el avance en la integración de las recomendaciones del TCFD, para presentar una visión más amplia de otras actividades económicas que integran nuestra oferta sostenible.

MATERIALIDAD

Igual que el Banco, la Fiduciaria inició el proceso de integración del resultado del análisis estratégico que realizó la Alta Dirección de las compañías del Grupo Bolívar sobre el alcance de los compromisos y temas materiales declarados, perspectivas y objetivos estratégicos de la organización, a partir de la apertura de espacios de diálogo para profundizar temas de especial relevancia.

Temas para profundizar
en los espacios de diálogo

- **El cambio climático y los riesgos físicos y de transición**
- **La biodiversidad**
- **La diversidad, equidad e inclusión**

Estos espacios abrieron el camino que durante 2024 recorrerá la Fiduciaria para tener su primera materialidad de impacto declarada, y definió su norte para gestionar sus impactos financieros actuales y potenciales.

Indicadores SASB

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
INTEGRIDAD PROFESIONAL	FN-AC-270a.1	**1.** Número. **2.** Porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	En 2023 la Fiduciaria no tenía empleados con el historial de las investigaciones relacionadas.
	FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con el *marketing* y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes antiguos y nuevos.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes antiguos y nuevos.
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	En el Grupo Bolívar contamos con una cultura organizacional que nos compromete a vivir y cuidar nuestros Principios y Valores: respeto, honestidad, equidad, disciplina y entusiasmo, alegría y buen humor. Adicionalmente, contamos con la declaración de nuestro Propósito Superior: "Enriquecer la vida con integridad", que nos invita a todos a tener un comportamiento íntegro frente a nuestros grupos de interés. Este Propósito Superior, más nuestro Código de Ética, son entregados a todos los miembros de la organización para su conocimiento y aplicación al momento de vincularse. Por otro lado, como parte de la apropiación de estas declaraciones, anualmente se realiza una recertificación de Principios y Valores y del Código de Ética, de obligatorio cumplimiento por nuestra gente.
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN DE EMPLEADOS	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para: **1.** Dirección ejecutiva **2.** Directivos no ejecutivos **3.** Profesionales **4.** Resto de empleados	**1.** Dirección ejecutiva: 0% **2.** Directivos no ejecutivos: 0% **3.** Profesionales: 0% **4.** Resto de empleados (2 personas): 0,008%

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
INCORPORACIÓN DE FACTORES MEDIOAMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean: **1.** Integración de temas ESG. **2.** Inversión temática en sostenibilidad. **3.** *Screening.*	**1.** Total activos bajo administración (AUM): COP 10 billones a 31 dic 2023. Renta fija, AUM: COP 9,7 billones Renta variable AUM: COP 296 mil millones **2.** Total AUM: COP 25 mil millones a 31 dic 2023. Acciones Global: 2.890 clientes y AUM por COP 17 mil millones Sostenible Global: 1.129 clientes y AUM por COP 8 mil millones
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ESG en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio.	En el informe Anual del Banco Davivienda se incluye un capítulo de inversión responsable que describe la metodología desarrollada para la integración de factores ASG en la evaluación de las inversiones y se declara la Política de Inversión responsable, actualizada en julio de 2023, con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la gestión de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités respectivos y las juntas directivas.
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas.	En términos de relacionamiento y votación, la actualización de la Política de Inversión Responsable incorpora estos factores y puede ser consultada en el siguiente *link*.
ÉTICA EMPRESARIAL	FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria.	En 2023 no se presentó ningún evento de los descritos, en los que la Fiduciaria hubiera sido objeto de sanciones o multa; en consecuencia, no hubo lugar a pérdidas monetarias.

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	La Fiduciaria cuenta con un canal de denuncia con acceso permanente para su gente: la Línea de Transparencia, a la cual pueden acceder por: ▶ Línea telefónica ▶ Formulario web ▶ Correo electrónico Es un canal anónimo y confidencial en el que cada caso cuenta con un modelo de gestión que incluye: ▶ Análisis y asignación de las denuncias recibidas. ▶ Definición de la intervención / investigación y de los pasos para abordar los casos. ▶ Acompañamiento en la gestión de los casos. ▶ Recepción y análisis de planes de acción (que resuelvan la causa raíz de la situación identificada en el caso) y cierre. Además, un proveedor administra la información para garantizar objetividad y transparencia en su manejo. Con respecto a los eventos gestionados por el canal de la Línea de Transparencia, las políticas y el proceso, con su flujo y procedimiento, están documentados en la herramienta definida por la organización. Finalmente, en línea con nuestro compromiso por la ética y transparencia, la Fiduciaria tiene un modelo de gobierno compuesto, entre otros, por un Comité de Ética que facilita la atención y el seguimiento de las denuncias y la implementación de prácticas que promuevan la alineación con nuestros Principios y Valores. El Comité se sesiona periódicamente y en él se presentan las denuncias recibidas y cerradas, el informe de gestión, estadísticas, tendencias e indicadores clave de desempeño.
GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO	FN-AC-550a.1	Porcentaje de activos de fondos de composición abierta gestionados por categoría de clasificación de liquidez.	La Fiduciaria tiene 5 fondos de inversión colectiva de naturaleza abierta, los cuales por normatividad tienen una clasificación de liquidez, así: 3 monetarios que comprenden un total de activos bajo administración (AUM) de COP 7,06 billones; y 2 balanceados con AUM de COP 127,9 mil millones (cifras al 31. Dic. 2023)

Tema	Código	Parámetro	RESPUESTA
GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO	FN-AC-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de programas de gestión del riesgo de liquidez en la estrategia de la cartera y la gestión del riesgo de rescate.	Para el negocio fiduciario no aplica alguna estrategia de cartera ni gestión del riesgo de rescate. No obstante, como referencia, la gestión del riesgo de liquidez se realiza por portafolio según sus propias características. Teniendo en cuenta las estimaciones de retiros probables para los fondos abiertos, no se incorpora el riesgo sistémico dentro del modelo. El riesgo sistémico se monitorea como alerta frente a un porcentaje de retiros de los pares comparables (FICs de la industria) y un porcentaje de caída en el AUM, con niveles de alerta que puedan ser considerados como atípicos.
	FN-AC-550a.3	Riesgo total frente a las operaciones de financiación de valores (cuantitativo - divisa para comunicar).	No aplica, la Fiduciaria no financia valores.
	FN-AC-550a.4	Riesgo neto frente a los derivados de crédito suscritos (cuantitativo - divisa para comunicar).	No hay derivados de crédito.
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	FN-AC-000.A	1. Total de activos registrados. 2. Total de activos gestionados no registrados (AUM).	Vehículos en donde la gestión (toma de decisiones de inversión) es ejercida por la Fiduciaria Davivienda a 31. Dic. 2023 FICs + FVP + PA/Encargos + Consorcios/Pensionales Total: COP 13,97 billones. FICs: COP 7,2 billones. FVP: COP 2,8 billones. PA/Encargos: COP 2,3 billones. Consorcios/Pensiones: COP 1,7 billones.
	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión.	Activos en fiducia de inversión (fideicomitidos). FICs: COP 7,2 billones. Activos relacionados con actividad de custodia: No aplica.

ALINEACIÓN POR PARTE DE LA FIDUCIARIA A LAS RECOMENDACIONES DEL TCFD

A continuación, presentamos los indicadores ambientales y climáticos de la Fiduciaria, construidos de acuerdo con las recomendaciones del TCFD.

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Gobernanza

Fiduciaria cuenta con las siguientes políticas asociadas a la gestión del cambio climático:

- **Política de Inversión responsable:** Define para el Grupo Bolívar y sus empresas subsidiarias, los lineamientos para la incorporación de criterios ASG en los procesos de análisis de inversión y toma de decisiones. De tal manera que, se permita asumir un rol activo en la gestión de riesgos y el desarrollo de prácticas responsables, incluida la gestión del cambio climático.
  Esta política está alineada con los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, en la que Davivienda, cobijando a sus filiales Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda, es signatario desde 2022 (más información: *clic aquí*)

- **Política ambiental:** La Fiduciaria Davivienda ha establecido su Política Ambiental que, de acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y la estrategia de negocio sostenible, reconoce que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y generar beneficios para la comunidad, sus accionistas, colaboradores y clientes. Como parte de la aplicación de esta política se estableció como directriz, entre otras, el mejoramiento de los procesos de administración de riesgo ambiental y social en los negocios de fiducia estructurada en los cuales el Banco Davivienda es financiador. Ambas políticas fueron aprobadas por la Junta directiva de la Fiduciaria.

Estrategia

Inversión responsable frente al cambio climático

En su política de inversión responsable,la Fiduciaria reconoce que son fundamentales las dimensiones ambiental y social.
https://sostenibilidad.davivienda.com/

Por tanto, en su proceso de evaluación y asignación de límites de inversión a los emisores de los sectores financiero y real, tanto locales como internacionales, se integran aspectos ASG en los cuales el cambio climático es uno de los aspectos a evaluar.

Como muestra del compromiso con la inversión responsable, en noviembre de 2022 Davivienda adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de la ONU, incluyendo también las operaciones de la Fiduciaria y de Corredores Davivienda.

En 2023 se realizaron diferentes mesas de trabajo y se definió el gobierno para el desarrollo y verificación del reporte PRI, siendo este el primer año de reporte de carácter voluntario. El puntaje obtenido en esta evaluación marca la ruta que nos permitirá identificar brechas para definir y priorizar los planes de trabajo. A finales del año se recibieron los resultados de la primera evaluación con información de 2022.

Gestión de riesgos

Riesgos de transición inversiones

En 2023, la Fiduciaria continuó trabajando con el Departamento de Riesgo Ambiental y Social del Banco en la aplicación de las metodologías para la identificación de riesgos de cambio climático, para la caracterización y gestión de sul Portafolio de Inversión (portafolio posición propia y administrados), identificando que el 0,3% de la exposición se encuentra en sectores de alta y media sensibilidad, mientras el 99,7% está en sectores de baja sensibilidad.

Este alcance en el análisis de los riesgos de transición en inversiones fortalece su gestión en asuntos ASG y reafirma el compromiso de la Fiduciaria con la inversión responsable.

Evaluación de riesgo ambiental y social para la Fiduciaria

De acuerdo con la política ambiental de la Fiduciaria, en 2023 continuó identificando, gestionando y reportando los negocios de fiducia estructurada que cuentan con evaluación de riesgo ambiental y social porque han sido financiados por el Banco. La evaluación incorpora la revisión de la exposición a amenazas climáticas de remoción en masa e inundaciones. A partir de dicha revisión, se identificaron 390 proyectos en común entre la Fiduciaria y el Banco. Este ejercicio permitió llegar al análisis del 18% de los negocios de la Fiduciaria, siendo en su mayoría del tipo de producto inmobiliario.

Adicionalmente, se hizo monitoreo de riesgo ambiental y social a estos proyectos para identificar su desempeño en estas materias.

Objetivos y métricas

De acuerdo con la misión del Grupo Bolívar y la estrategia de negocio sostenible, la Fiduciaria reconoce que las dimensiones ambiental y social son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y beneficios para la comunidad, sus accionistas, colaboradores y clientes.

Por lo tanto, ha establecido las siguientes directrices orientadas al conocimiento, valoración, tratamiento y oportunidades de los impactos ambientales y sociales y del cambio climático en su operación y la de sus clientes y proveedores:

- Cumplir las leyes y las normas ambientales y sociales aplicables.
- Evaluar y mitigar el impacto negativo al medio ambiente y a la sociedad que puedan generar sus procesos y proyectos.
- Mantener el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales para los negocios que administra la Fiduciaria en los cuales el Banco Davivienda es financiador.
- Propender porque los constructores con los que trabaje la entidad cuenten con programas que mitiguen los impactos negativos al medio ambiente.
- Buscar el mejoramiento de los procesos de administración de riesgos ambientales y sociales.
- Promover en los proveedores la gestión de los impactos ambientales y sociales generados por sus procesos, e incluir estos criterios en los procesos de compra de bienes y servicios de la entidad que se realizan a través del área administrativa del Banco.
- Brindar apoyo a los proyectos ambientales y sociales que se consideren relevantes, de acuerdo con la estrategia de negocio sostenible.
- Desarrollar programas de sensibilización y capacitación a sus colaboradores en temas ambientales y sociales.

Nuestro compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estamos comprometidos con el llamado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de transformar nuestro mundo, al integrar en nuestra estrategia sostenible la Agenda 2030 y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, desde nuestra declaración "El mundo es nuestra casa, hagámosla más próspera, incluyente y verde", **entendemos nuestro rol en la generación de valor económico, social y ambiental, y tomamos como punto de partida la actualización de los temas materiales,** con el objetivo de alinear nuestra contribución a los ODS con los temas estratégicos identificados y valorados por la Alta Gerencia y nuestros grupos de interés.

En 2023 seguimos la metodología de priorización del CODS (Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de América Latina y el Caribe), basada en el Corporate Ecosystem Services Review (ESR), que brinda las herramientas para tener un mejor entendimiento de los ODS desde el entorno empresarial para alinear la contribución a la Agenda 2030 con las actividades estratégicas, permitiéndonos manejar riesgos y oportunidades relacionadas con nuestro impacto y dependencia de los servicios ecosistémicos.

En primer lugar, definimos el alcance de este análisis como el total de la operación, para así dimensionar contribuciones a los ODS escalables con nuestros impactos. Enseguida, conectamos los objetivos y metas con nuestra materialidad, lo que nos permite identificar los asuntos prioritarios para nuestros grupos de interés sobre los cuales gestionamos riesgos y oportunidades. En tercer lugar, identificamos el impacto que puede tener cada objetivo en nuestra operación y las tendencias en estos servicios prioritarios para, posteriormente, identificar la capacidad que tenemos de contribuir a la resolución de los problemas asociados a los objetivos, el rol que tenemos como empresa y las oportunidades de negocio que pueden surgir. Por último, a partir de la conexión del negocio con los objetivos, se definieron proyectos y estrategias para la contribución. Estos pasos nos permiten conectar, desde lo interno, cómo nuestra misión, propósito y recursos deben dar respuesta a lo externo, es decir, a las tendencias y desafíos en la frontera de sostenibilidad que se alineen con nuestra materialidad y estrategia, y que tengan en cuenta los valores y capacidades de la compañía.

Seguir esta metodología, junto con otras recomendaciones del CODS, nos permitió enmarcar nuestra contribución en el contexto de América Latina y el Caribe y dar a esta priorización una visión a largo plazo. Es así como **priorizamos 7 ODS y 16 metas, sobre los que tenemos una contribución significativa en nuestra operación, alineada con los temas materiales para nuestros grupos de interés y con los focos estratégicos de negocio, así como con nuestros valores y misión.** Con nuestra meta de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible para 2030, apostamos por una transformación apalancada en la innovación, las finanzas sostenibles y la educación financiera, dando respuesta a las demandas enmarcadas en la agenda global y a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Aporte Davivienda

Impulsamos el desarrollo económico y el empoderamiento de las mujeres, desde nuestras colaboradoras (a través de nuestros compromisos con la Diversidad, Equidad e Inclusión y adhesiones como la Financial Alliance For Women - FAFW), hasta clientas y comunidad general mediante la oferta de servicios financieros y no financieros con enfoque de género, como nuestras líneas sociales VIS Mujer y Pyme Mujer, y programas como Cultivarte Familia y Educación Financiera.

Meta a 2030

5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Indicador de contribución

- Acceso a servicios financieros a través del Bono Social de Género
- Saldo Pyme Mujer: COP 1 billón.
- Saldo VIS Mujer: COP 4,5 billones.
- Corte a diciembre 2023.

Aporte Davivienda

Queremos convertirnos en el primer aliado de los micronegocios y las pymes, dado que reconocemos su papel clave en el crecimiento económico de los países y en la generación de empleo. Desarrollamos acciones que nos permiten acompañar a nuestros clientes con soluciones que los impulsen a creer, crecer y consolidar su actividad. También los acompañamos en la transformación y adopción de prácticas más sostenibles mediante la oferta especializada de líneas verdes y sociales.

Meta a 2030

8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.4. Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales, y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre modalidades de consumo y producción sostenibles, comenzando por los países desarrollados.

8.5. Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.10. Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

Indicador de contribución

Financiación a pymes y pequeños negocios

- Saldo Pyme: COP 7,9 billones.
- Saldo pequeños negocios persona natural: COP 44 billones.
- Corte a diciembre 2023.

Financiación verde para pymes

- Saldo cartera verde: COP 60 mil millones.
- Energías renovables: 48%
- Agrosostenible: 31%

Compromisos con la equidad salarial

- Más de 18 mil empleados en Colombia y filiales.
- Retención y promoción del talento.
- *(Ver sección de Talento Humano)*

Acceso a servicios financieros

Alcanzamos 21,7 millones de clientes, con una participación cercana al 56% de los adultos en Colombia.

Aporte Davivienda

Nos hemos posicionado como un banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y el progreso de las regiones. Adicionalmente, a través de las bancas Constructor, Corporativo y Empresarial, contribuimos a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en los diferentes sectores económicos que financiamos.

Meta a 2030

9.1. Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

9.2. Promover una industrialización inclusiva y sostenible y aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.

9.3. Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración a las cadenas de valor y los mercados.

9.4. Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades.

Indicador de contribución

Financiación de infraestructura social
Más de COP 1,4 billones en saldos de cartera de proyectos viales de cuarta generación, hospitales, puertos e infraestructura con impacto social y ambiental.

Financiación para la transición de sectores económicos
En los sectores de construcción, hotelería y turismo y servicios empresariales, el 22% (COP 2 billones) del total de la financiación se destinó a líneas verdes.

Acceso a servicios financieros pequeñas industrias
Crecimiento sostenido de las cartera Pyme y Constructor, alcanzando saldos de cartera por COP 7,8 y COP 6,8 billones, respectivamente.

Financiación verde segmentos Corporativo, Empresarial y Constructor
Aumentó un 38%.

Aporte Davivienda

Acompañamos los proyectos de vida de todos, fomentando la diversidad y promoviendo la equidad, facilitando el acceso a productos y servicios financieros y priorizando dentro de nuestra estrategia de negocio poblaciones históricamente vulneradas.

Meta a 2030

10.2. Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica o cualquier otra condición

Indicador de contribución

Financiación con enfoque

- Financiación a mujeres por COP 29 billones, correspondiente al 42% del saldo del activo.
- Financiación a jóvenes por COP 3,8 billones, correspondiente al 13% de nuestra cartera.

Aporte Davivienda

Seguimos consolidando nuestro liderazgo en la financiación de vivienda en Colombia, acompañando a las personas de bajos ingresos, mujeres y jóvenes a cumplir su sueño de adquirir vivienda en condiciones favorables. También movilizamos recursos para la financiación de vehículos híbridos y eléctricos, logrando con ello la reducción de emisiones.

Meta a 2030

11.1. Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales.

11.2. Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y personas de edad.

11.3. Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en los países donde tenemos presencia.

Indicador de contribución

Financiación de vivienda asequible y sostenible
Más de 220 mil créditos vigentes para vivienda de interés social (VIS) y más de 4 mil para vivienda sostenible, con un saldo total de COP 11 billones.

Financiación para la movilidad sostenible
Cerca de 3 mil créditos vigentes para la compra de vehículos híbridos y eléctricos por más de COP 257 mil millones.

Financiación de construcción Sostenible
Saldo de cartera por más de COP 1,6 billones, con más de 76 proyectos certificados y 19 mil ton CO_2 evitadas.

Aporte Davivienda

Trabajamos permanentemente en la gestión adecuada de los recursos y residuos producto de nuestra operación, reconociendo que el desarrollo óptimo de nuestra estrategia debe estar alineado con la innovación tecnológica y la articulación de alianzas con nuestros proveedores y otros actores claves de la cadena de valor.

Meta a 2030

12.2. Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Indicador de contribución

Gestión de los recursos
Reducción del 44% en agua y 22% en energía con respecto a nuestra línea base.

Gestión de residuos
Disminuimos la generación de residuos con respecto a 2022 en un 29% y aprovechamos el 74%, de estos.

Aporte Davivienda

Enriquecemos la vida con integridad, de las personas y del planeta, gracias al poder de transformación de nuestros modelos de negocio sostenible.
Diseñamos un portafolio de productos y servicios con soluciones innovadoras que favorecen la inclusión, que impulsan el desarrollo de prácticas ecoeficientes y con menor huella ecológica entre nuestros clientes, que expresan nuestro interés por crear valor a largo plazo de manera responsable con nuestros grupos de interés y con plena consciencia del entorno.

Meta a 2030

13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Indicador de contribución

Compromisos y adhesiones

- Compromisos de reporte: CDP, TCFD, PCAF.
- Compromisos internacionales: UNEP-FI, NZBA, GFANZ, SBTi, PRI.
- Compromisos nacionales: Protocolo Verde.

3. PROSPERIDAD

El mundo** es nuestra **casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

PROSPERIDAD

Facilitamos el logro de los sueños de las **personas, las familias y los negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles, que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.

> Principales cifras 2023

Cifras consolidadas

(en COP billones, excepto porcentajes y pb*)

	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación
Total activos	178,2	184,1	-3,2%
Cartera bruta	136,0	144,8	-6,1%
Provisiones	-6,1	-6,3	-3,9%
Depósitos**	123,4	119,8	3,0%
Total patrimonio	14,8	16,3	-9,5%
Utilidad neta	-0,37	1,62	-123,0%
Solvencia total	14,54%	16,29%	-175 pb
Solvencia básica ordinaria (CET1)	10,25%	11,07%	-82 pb

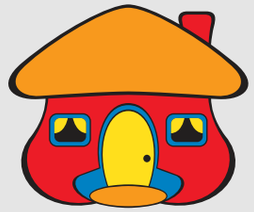
Cifras separadas

(en COP billones, excepto porcentajes y pb*)

	Dic. 2023	Dic. 2022	Variación
Total activos	138,7	137,2	1,1%
Cartera bruta	103,1	107,4	-4,0%
Provisiones	-6,9	-6,6	4,7%
Depósitos**	94,6	88,2	7,2%
Total patrimonio	13,0	14,5	-9,9%
Utilidad neta	0,11	1,14	-90,7%
Solvencia total	16,76%	19,91%	-315 pb
Solvencia básica ordinaria (CET1)	10,73%	12,56%	-183 pb

* Puntos básicos.
** Incluye cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos electrónicos y CDT.

> Principales cifras 2023



Cifras consolidadas

	Banco Davivienda y filiales nacionales	Filiales internacionales	Total
Oficinas	533	141	674
Clientes	21,9 millones	1,7 millones	23,6 millones
Cajeros automáticos	2.291	555	2.846

Calificaciones de riesgo

	Internacionales			Nacionales	
	S&P	**Fitch**	**Moody's**	**BRC**	**Fitch**
Largo plazo	BB+	BB+	Baa3	AAA	AAA
Corto plazo	B	B	P-3	BRC 1+	F1+
Perspectiva	Estable*	Negativa	Estable		Negativa

* El 19 de enero de 2024, S&P modificó la perspectiva a "negativa" después de revisar la perspectiva del soberano.

Cifras separadas

Banco Davivienda	Dic. 2023	Dic. 2022
Oficinas	533	527
Clientes	21,9 millones	20,3 millones
Cajeros automáticos	2.291	2.182

> Innovación

La innovación está en el ADN de nuestra cultura. En 2023 nuestra estrategia de innovación se fortaleció con nuevas alianzas estratégicas que nos permitieron aprender de los mejores del mundo y cocrear nuevas ofertas con talento joven, *big tech* y emprendedores. Desarrollamos una cultura de innovación fundamentada en el fortalecimiento de capacidades y habilidades en nuestros funcionarios y en el trabajo permanente con jugadores del ecosistema de innovación como gigantes tecnológicos, empresas emergentes, universidades, empresas de otras industrias, el Gobierno nacional y aliados de talla mundial.

En 2023 lanzamos la **Facultad de Innovación en la Universidad UXplora,** un programa que ofrece un portafolio de metodologías disruptivas para transformar procesos, solucionar problemas y mejorar ofertas de valor para el cliente. Allí, los funcionarios pueden acceder a un diplomado internacional avalado por Pearson Education para certificar sus conocimientos en innovación. Al cierre de año, contamos con 197 funcionarios certificados internacionalmente.

Asimismo, **logramos 6 nuevas iniciativas en el mercado con empresas emergentes,** una nueva patente radicada, para un total de 4 patentes en nuestro portafolio, y desplegamos 2 proyectos de analítica en colaboración con Caoba (Centro de Excelencia y Apropiación que apoya el uso de las tecnologías de *big data* y *data analytics*).

Nuestro Centro de Innovación Domo i representa el ecosistema de innovación del Grupo Bolívar, un espacio colaborativo y dinámico.
En 2023 facilitamos más de 57 sesiones de innovación, donde cocreamos con más de 25 aliados estratégicos (como el Grupo Éxito, Samsung y entidades del Gobierno como el Acueducto de Bogotá, la Alcaldía de Funza, la Alcaldía de Jamundí, Findeter y el Fondo Nacional de Garantías, entre otros), e identificamos oportunidades en sinergia para fortalecer nuestras ofertas de valor para las diferentes líneas de negocio y enriquecer las ofertas de valor en el mercado.

4 PATENTES

radicadas en nuestro portafolio y 6 nuevas iniciativas con empresas emergentes puestas en el mercado.

TALENTO JOVEN

Hemos creado un programa llamado **"Células de Innovación"**, que consiste en equipos multidisciplinarios formados por estudiantes de diferentes universidades de Colombia. Durante 6 meses, estos estudiantes aplican metodologías de innovación para diseñar soluciones a desafíos estratégicos de nuestras líneas de negocio y fortalecen sus conocimientos en herramientas digitales y modelos de negocio. En los últimos 7 años hemos tenido la participación de 190 estudiantes y, en 2023, se desarrollaron 33 talentos en este programa.

Recientemente, durante el evento e-Summit de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico en Medellín, organizamos la **Hackathon e-Summit,** lo que nos destaca como una compañía que apuesta por el talento joven y por romper paradigmas. En esta actividad, más de 80 universitarios y emprendedores de diferentes instituciones crearon soluciones disruptivas utilizando metodologías de innovación y tecnología para mejorar las ventas y la experiencia de los usuarios en las plataformas de comercio electrónico del país.

social·skin
evolución · startup · transformación

EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN SOCIAL

Este año celebramos la 5ª edición de Social Skin, un premio de innovación social que busca reconocer, impulsar y motivar a los jóvenes con empresas emergentes o con emprendimientos en Colombia y Centroamérica que contribuyan a solucionar problemas sociales y ambientales a partir de los ODS, y que generen valor e impacto en el bienestar general de la población. De los 797 proyectos inscritos, 23 llegaron a la final y 7 de ellos fueron ganadores.

Estos proyectos abarcaron desde soluciones ambientales hasta innovaciones médicas. A través de apoyos económicos y mentorías, ayudamos a los ganadores a entender las dificultades y retos de crecimiento de sus emprendimientos y a desarrollar hojas de ruta para abordarlos. **Cada ganador representa un paso adelante en nuestro compromiso con la generación de soluciones sostenibles y socialmente responsables.**

Este año ampliamos nuestro alcance con el lanzamiento oficial de la comunidad de Social Skin, un ecosistema digital que permite hacer conexiones entre emprendedores, inversionistas, mentores y voluntarios. Además, en alianza con Rebel Business School, ofrecimos un programa de capacitación para los emprendedores no ganadores de Social Skin, a través del cual les proporcionamos herramientas para avanzar en sus proyectos de manera sostenible y sin deuda. Este enfoque integral demuestra nuestro compromiso, no solo con la innovación, también con el fortalecimiento de la comunidad emprendedora. Adicionalmente, lanzamos el *podcast* **"Mano Emprendedora"** en alianza con Naranja Media, con el fin de compartir experiencias y consejos de expertos en temas críticos para los emprendedores.

INNOVACIÓN ABIERTA

Gracias a nuestra mentalidad innovadora y nuestra colaboración con actores externos como las *big tech,* empresas emergentes, aceleradoras y universidades, aceleramos la creación de ofertas de valor para nuestros clientes. En 2023 analizamos 464 empresas emergentes a nivel internacional y regional, buscando oportunidades de colaboración y fortaleciendo nuestras capacidades tecnológicas en los ecosistemas más innovadores del mundo, como Israel, Silicon Valley y Asia. Esto nos ha posicionado como **líderes y pioneros en innovación en nuestra región.**

Además, llevamos a cabo 14 pruebas piloto con empresas emergentes y *big tech* para abordar desafíos estratégicos de nuestra organización. También implementamos 6 iniciativas en el mercado utilizando tecnologías como inteligencia artificial generativa, realidad virtual, dispositivos IOT[10] y automatización de operaciones. Estas iniciativas mejoran la experiencia de nuestros clientes y generan eficiencias operativas.

PREMIO DE INNOVACIÓN

En su versión No. 14, el **Premio de Innovación del Grupo Bolívar 2023** recibió 361 logros de innovación de los diferentes equipos de Colombia y Centroamérica, que implementaron logros cumpliendo criterios como madurez en su implementación, rompimiento de paradigmas e impacto en los resultados. 99 logros correspondieron a innovaciones en oferta de valor, 211 a innovaciones en procesos y 51 a innovaciones organizacionales, según la clasificación del Manual de Oslo.

Finalmente, en 2023 **fuimos elegidos por Harvard University como caso de estudio de la transformación digital de un banco en Colombia,** que fue presentado por primera vez al MBA de esta importante escuela de negocios. Además, fuimos reconocidos como la Compañía No. 1 en el relacionamiento con empresas emergentes en la categoría de servicios financieros, y No. 3 en la categoría general en el ranking "Top 100 Open Startups", y recibimos el reconocimiento como la corporación más innovadora del ecosistema *fintech,* según el Fintech Unconference de Finnovating. De cara al futuro seguiremos dando lo mejor de nuestro ADN innovador para continuar dejando en alto el nombre de Davivienda.

6 INICIATIVAS NUEVAS

implementadas en el mercado con inteligencia artificial, realidad virtual y automatización de operaciones.

10 IOT: "Internet de las cosas", se refiere a la red colectiva de dispositivos conectados y a la tecnología que facilita la comunicación entre los dispositivos y la nube, así como entre los propios dispositivos.

> Transformación digital

Estamos comprometidos con el desarrollo constante de nuestra estrategia digital, que incorpora integralmente los procesos operativos, el servicio y los componentes tecnológicos de nuestra organización. Nuestra estrategia busca **incrementar la agilidad para la toma de decisiones e impactar de forma positiva a nuestros clientes,** permitiéndoles vivir experiencias memorables, confiables, sencillas y amigables en el uso de los canales físicos, análogos y virtuales. Además, buscamos mitigar de forma continua los riesgos y la vulnerabilidad al fraude en los canales mencionados.

En 2023 avanzamos en el proyecto de transformación de nuestra capa media[11] hacia arquitectura en la nube, que generó beneficios para nuestros clientes en términos de la información que pueden consultar. También implementamos las primeras APIs para empresas, permitiendo la conexión de sus sistemas con el Banco. Igualmente, adoptamos herramientas clave en el desarrollo ágil de aplicaciones y a través de la implementación de la estrategia *"Journey to Cloud"*[12] y avanzamos en la migración de nuestras tecnologías ligadas a la nube, lo que ha mejorado la disponibilidad y agilidad de nuestros sistemas.

En nuestra búsqueda continua de ser un banco cada vez más eficiente, en **2023 obtuvimos beneficios por más de COP 129 mil millones, mediante la implementación de un plan enfocado en la transformación digital** y organizacional, la transformación de procesos y el mejoramiento continuo. Nuestros esfuerzos estuvieron concentrados principalmente en procesos de fraude, simplificación de procesos y otros proyectos.

A lo largo del año optimizamos e implementamos más de 30 procesos operativos que aportaron a la eficiencia con apoyo de la robotización. Para esto, nos apoyamos en nuestras destrezas de liderazgo, datos y analítica, gestión de procesos, automatización, innovación y tecnología para lograr el mejor uso de los recursos al menor costo y la mejora de la experiencia de nuestros clientes.

11 Capa media: hace referencia a la capa intermedia que se encuentra entre la capa de presentación (interfaz de usuario) y la capa de datos en una arquitectura de software o sistema, que a través de un conjunto de estándares y herramientas se encarga de gestionar y coordinar la comunicación y el intercambio de datos entre la capa de presentación y la capa de datos, con componentes como controladores, servicios, APIs y modelos de datos.

12 Corresponde al proceso de migración de las operaciones empresariales a una instalación remota gestionada por un proveedor externo, la que se accede a través de internet.

Como resultado de las mejoras implementadas a nuestros modelos operativos y de servicio, en 2023 transformamos el proceso de atención de reclamos en segunda línea a través del cierre de ciclo de experiencia con el cliente; esto nos permitió aumentar la métrica de *Net Promoter Score* (NPS) de 63 a 73. Asimismo, aumentamos la atención de reclamos en primera línea del 75% al 80%, lo que se refleja en un NPS de 90 puntos, gracias al robustecimiento de herramientas, atribuciones y protocolos para nuestros canales asistidos y la comunidad de soporte.

En 2023 nos destacamos por dar continuidad a nuestras iniciativas digitales basadas en la tecnología *blockchain*. **Además, llevamos la tecnología al ecosistema cafetero con "Agropass", de la mano de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia.** Así demostramos que es posible dispersar recursos en ecosistemas cerrados con destinación específica.

Igualmente, en **2023 aportamos a la reactivación del sector inmobiliario,** utilizando nuestra experiencia para construir "MIA", la primera asesora virtual inmobiliaria implementada en los canales de venta de Ciencuadras, que gestiona y perfila telefónicamente y a través de WhatsApp para encontrar la vivienda soñada. MIA es nuestra primera asistente de venta con inteligencia artificial generativa.

Por medio de esta tecnología, desarrollamos también la primera asistente virtual que llamamos "Vivi". Con los avances logrados a través de esta iniciativa, **somos el primer banco en Colombia que implementa en producción una solución de asistente virtual que brinda servicios y atención a los clientes utilizando inteligencia artificial generativa.**

Desde el frente de sostenibilidad, acompañamos la estrategia de cuidado del medio ambiente y la estrategia digital, por lo que el 99,75% de los extractos (168 millones) se entregaron para consulta de forma digital y tan solo el 0,25% en papel. Por otro lado, disminuimos la obsolescencia de hardware y migraciones a la nube, lo que se tradujo en una reducción de 56,6 toneladas anuales de CO_2, correspondientes al consumo de los servidores dados de baja,con lo cual disminuimos el impacto de nuestra huella ambiental. Acciones como estas reflejan **nuestro compromiso con la sostenibilidad, al minimizar el desperdicio de recursos y adoptar tecnologías más eficientes y amigables con el medio ambiente.**

MIA

Este año desarrollamos la primera asesora virtual inmobiliaria con inteligencia artificial generativa.

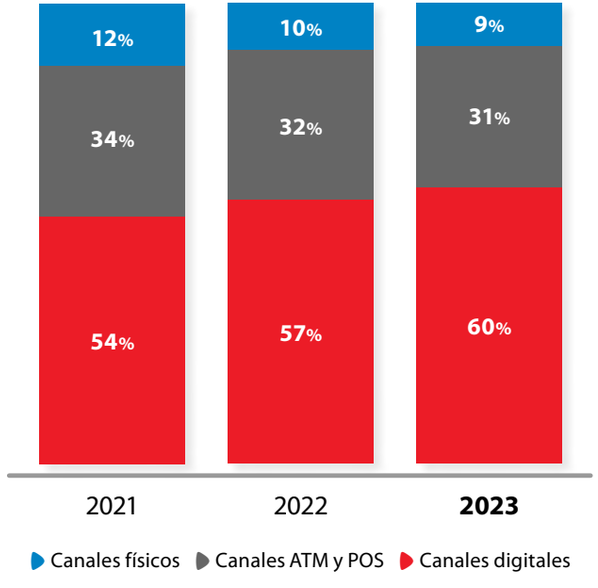
Continuaremos incorporando tecnologías innovadoras y disruptivas para potencializar nuestros productos y servicios, optimizar más procesos internos y continuar fortaleciendo nuestra oferta digital. **La transformación digital y la tecnología nos equipan para liderar el camino hacia el futuro del sector financiero,** marcando un hito en la excelencia del servicio y en la satisfacción del cliente, en un mercado en constante evolución.

50%

DE LAS VENTAS DE NUESTROS PRODUCTOS

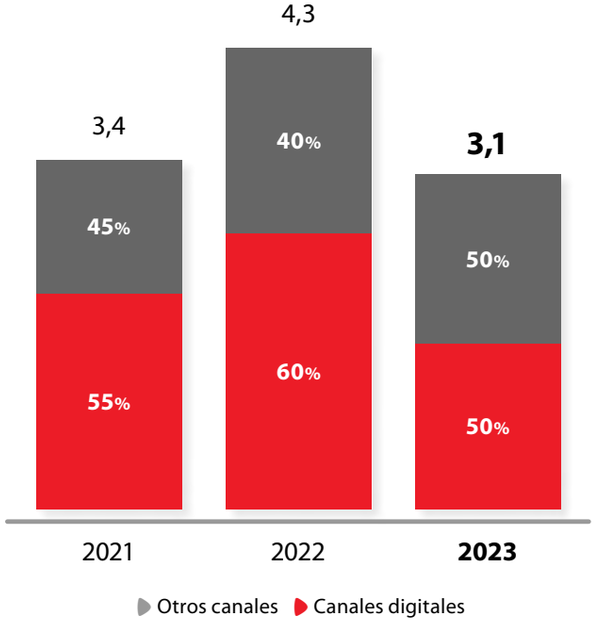
en Colombia fueron a través de canales digitales.

Composición transaccional en Colombia



Venta de productos en Colombia

(millones de productos)



Banco Davivienda Colombia

Somos un banco comercial, constituido bajo las leyes de Colombia, autorizado para ejercer las siguientes actividades:

- Captar recursos del público
- Otorgar préstamos
- Actuar como intermediario del mercado cambiario
- Las demás operaciones e inversiones autorizadas o que en el futuro se autoricen a los bancos comerciales

Nuestros servicios incluyen cuentas de ahorro y corrientes, préstamos comerciales, de consumo e hipotecarios, tarjetas débito y de crédito, billetera electrónica, banca móvil, depósitos a plazo fijo y otros servicios.

Nuestros dos principales segmentos de negocio son **la banca de personas y la banca comercial.** Nuestros principales clientes en la banca de personas son personas y familias; nuestros clientes de la banca comercial son corporaciones, instituciones financieras, pequeñas y medianas empresas (pymes), negocios de agricultura, empresas del Estado y entidades gubernamentales.

Ofrecemos soluciones financieras integrales y personalizadas que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. Para lograrlo, hemos segmentado nuestro mercado en dos grupos principales: Personas y Empresas.

En el segmento **Personas,** las principales líneas generadoras de ingresos son los préstamos, las tarjetas de crédito y los productos de ahorro e inversión. Estos productos y servicios se han diseñado para satisfacer las necesidades financieras y de inversión de nuestros clientes.

En el segmento **Empresas,** los principales productos generadores de ingresos son los préstamos comerciales y los servicios de tesorería en moneda local y moneda extranjera. Estos productos y servicios están dirigidos a empresas de diversos sectores de la economía, con el fin de apoyarlos en la financiación de sus operaciones y la gestión de sus flujos de efectivo de manera eficiente.

En relación con los ingresos estacionales, algunos de ellos están relacionados con la temporada de fin de año, cuando se observa un mayor consumo y, por tanto, una mayor demanda de créditos, mientras que los productos de ahorro e inversión generan ingresos más estables a lo largo del año. Además, es común que durante ciertos meses del año, como julio y diciembre, aumente el flujo de remesas que reciben nuestros clientes, lo que se traduce en mayores ingresos por servicios financieros. En cuanto a la Banca Empresarial, el sector de turismo y comercio exterior también puede generar ingresos estacionales, especialmente en periodos de alta demanda, mientras que los servicios de tesorería generan ingresos más estables.

En cuanto a los ingresos cíclicos, es posible que tengan relación con la coyuntura económica del país. Por ejemplo, durante periodos de crecimiento económico, es común que la demanda de créditos aumente, lo que se traduce en mayores ingresos por intereses. En contraste, en momentos de incertidumbre económica los clientes optan por ahorrar más y solicitar menos créditos, lo que reduce los ingresos del Banco por estos conceptos. Además, los ingresos cíclicos también pueden estar relacionados con la evolución de los mercados de capitales y los niveles de inversión.

21,8

MILLONES DE CLIENTES

Aumentamos un 8,2% nuestro número de clientes con respecto al año anterior.

Por último, en cuanto a los ingresos ocasionales, es importante mencionar que pueden provenir de diversas fuentes, como la venta de activos no estratégicos o la recuperación de préstamos incobrables. Estos ingresos pueden ocurrir en cualquier momento y no están sujetos a un periodo específico del año o a fluctuaciones del mercado. La venta de activos no estratégicos puede estar relacionada con nuestra estrategia de gestión de activos, mientras que la recuperación de préstamos incobrables puede estar vinculada a la eficacia de nuestros procesos de recuperación de deudas o decisiones específicas de venta de portafolios de cartera castigada.

Al cierre de 2023, contábamos en Colombia con 21,8 millones de clientes, lo que representa un incremento del 8,2% sobre el año anterior.

Nos enorgullece haber logrado una base sólida de clientes en ambos segmentos. Al cierre de diciembre de 2023, teníamos cerca de 21,4 millones de clientes en el segmento Personas y cerca de 412 mil clientes corporativos en Colombia.

En cuanto a nuestra posición en el mercado, somos el **segundo establecimiento de crédito de mayor tamaño en el sistema financiero colombiano en términos de activos, cartera bruta y depósitos.** Esto se refleja en el aumento de nuestra participación de mercado, medida por el saldo de la cartera de créditos, que pasó del 13,4% en 2015 al 15,2%[13] en 2023. Asimismo, en saldos de depósitos alcanzamos una participación de mercado del 14,4%[14].

En Davivienda **vamos más allá de la entrega de productos financieros,** para ofrecer a nuestros clientes experiencias memorables: les ofrecemos **soluciones 100% digitales,** que facilitan sus vidas. Como resultado, la adopción digital continúa en aumento, con el 92,7% de nuestros clientes considerados digitales, en comparación con el 76% en 2019. Nos posicionamos como líderes en la transformación de la banca tradicional, consiguiendo que en 2023 el 60% de las transacciones monetarias y el 50% de nuestras ventas en Colombia se realizaron a través de canales digitales.

Con respecto a nuestros enfoques estratégicos, buscamos:

- Brindar un **mayor beneficio agregado** a nuestros clientes mediante una amplia oferta de productos financieros adaptados a sus necesidades, midiendo cuidadosamente su perfil de riesgo, con el fin de mantener niveles de riesgo saludables en el Banco y mejorar la rentabilidad de nuestro negocio.

- **Ofrecer productos de ahorro e inversión** a nuestros clientes, como la cuenta rentable y los CDT, que les ayudan a incrementar su patrimonio. Esto también nos permite continuar nuestros esfuerzos por recomponer nuestros pasivos a segmentos menos costosos, lo que resultará en un mayor beneficio neto para el Banco.

- **Promover la inclusión financiera,** expandiendo nuestra base de clientes. Queremos atraer nuevos clientes que no han sido usuarios de servicios financieros, brindándoles una amplia oferta digital, por ejemplo mediante DaviPlata, que nos ha permitido realizar alianzas y alcanzar poblaciones que antes no habían utilizado ningún servicio financiero formal.

- Convertirnos en el **principal aliado de las pymes,** un segmento que todavía tiene una usabilidad baja de servicios financieros, mediante la personalización de nuestros productos para satisfacer sus necesidades y responder a las tendencias del mercado.

Al cierre de 2023 contábamos con alrededor de 12 mil empleados en Colombia, 1,8% menos con respecto al año 2022.

13 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a noviembre de 2023.

14 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a diciembre de 2023.

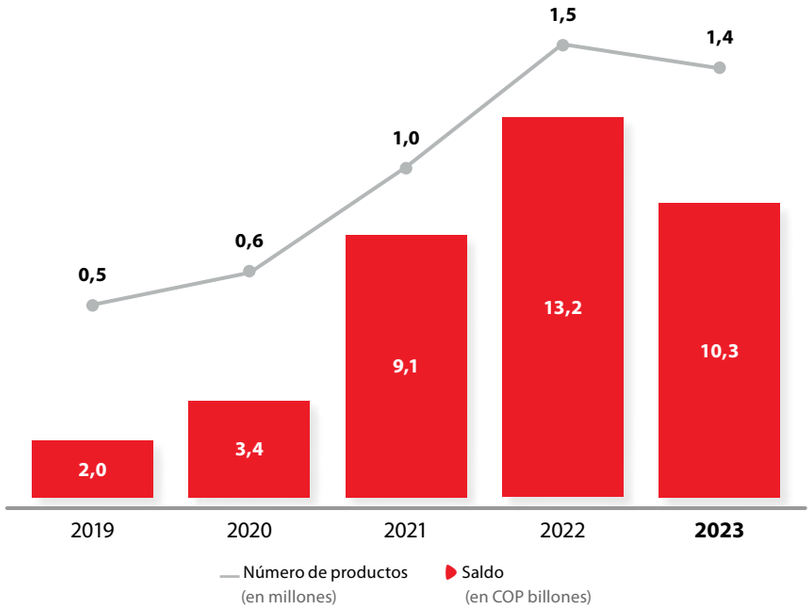
BANCA PERSONAS

Atendiendo a nuestro compromiso de hacer del mundo nuestra casa y con el propósito de enriquecer la vida de nuestros clientes, las personas y familias, en 2023 **implementamos proyectos innovadores, enfocados en el desarrollo de nuevos productos móviles y en el fortalecimiento de los existentes, con el apoyo de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y *big data*.**

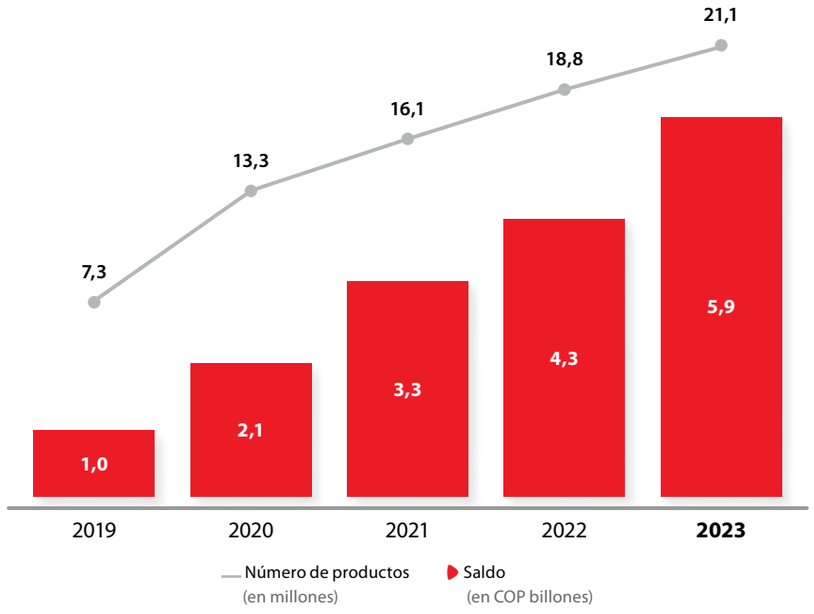
En Colombia, la banca Personas cerró con un saldo de COP 60,2 billones[15] y un decrecimiento anual del 4,2%, principalmente por el portafolio de consumo, que decreció como resultado de los ajustes que realizamos a nuestras políticas de originación que llevaron a menores desembolsos en un año que presentó importantes retos enmarcados en altos niveles de inflación y tasas de interés.

La diversificación y modernización de las prácticas financieras en el país evidencian un cambio en los hábitos de consumo hacia las modalidades digitales. Por este motivo, hemos sumado más de 875 mil clientes a la banca Personas, de los cuales el 52% llegó a través de canales digitales.

Créditos digitales[16]



Captación digital[17]



En 2023 continuamos nuestro proceso de transformación digital y cerramos el año con un indicador del 65% en adopción digital de venta y 40% en vinculación digital, **manteniendo nuestro liderazgo en oferta móvil del sector,** con más de 25 productos en nuestros canales digitales.

15 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

16 Créditos digitales incluye crédito móvil, compra de cartera móvil, compra de cartera libranza móvil, tarjeta de crédito móvil, libranza móvil, adelanto de nómina, nanocrédito y vehículo móvil.

17 Captación digital incluye cuenta móvil, cuenta de nómina, cuenta de nómina móvil, CDAT y DaviPlata.

MÁS DE 1

MILLÓN DE DESCARGAS DE NUESTRA SUPER APP.

Más de 750 mil clientes la usan para administrar sus productos.

Seguimos evolucionando y en 2023 tuvimos grandes lanzamientos. Vamos más allá de ser un banco, por eso **construimos una Super App** para todos los colombianos. Estamos presentes en las necesidades del día a día de nuestros clientes, integrando las soluciones de nuestros aliados mediante ecosistemas digitales, a través de los cuales incorporamos servicios adicionales a la oferta financiera, para que nuestros clientes tengan todo en un solo lugar.

Desde su lanzamiento en noviembre de 2023, nuestra Super App ha tenido más de 1 millón de descargas y cuenta con más de 750 mil clientes que la usan para administrar sus productos. Además, más de 30 mil usuarios se registraron a través de la Super App y ahora son nuestros clientes y disfrutan de nuestra oferta financiera y ecosistemas digitales.

En 2023 también integramos a nuestros canales digitales las capacidades de inteligencia artificial generativa y prestamos un servicio más eficiente, rápido y claro a nuestros **clientes mediante Vivi, nuestra asistente virtual. Logramos resolver en un 70% las inquietudes de nuestros clientes en primer contacto,** a tan solo un clic, videollamada, chat y *cobrowse,* una herramienta que permite a los clientes compartir la pantalla de su aplicación con nuestros asesores para guiarlos en su navegación.

En Davivienda nos esforzamos por agregar valor a nuestros servicios financieros; por esto, continuamos complementando nuestra oferta con beneficios que responden a las tendencias digitales del entorno, logrando mejores experiencias que fidelizan a nuestros clientes a través de la adopción de tecnologías que nos permiten contar con nuevos aliados estratégicos de distintas categorías.

Es así como el concepto de *"open banking"* ha permitido ampliar el alcance de Davipuntos, nuestro programa de lealtad, conectándonos con nuestros aliados estratégicos a través de APIs y robusteciendo nuestros canales para ofrecer opciones de redención 100% digitales a los clientes. Actualmente nuestros clientes pueden utilizar sus Davipuntos de forma autogestionada en distintas alternativas que complementan su día a día, como:

- Pago de servicios públicos y privados, único en el mercado.
- Productos y bonos de marcas reconocidas, en categorías de hogar, bienestar, moda y tecnología, entre otras.
- Servicios de turismo: vuelos, hospedaje, transporte terrestre, boletería para espectáculos, ingreso a salas VIP y asistencias internacionales, entre otros.
- Seguros obligatorios y voluntarios, ahora desde la Super App Davivienda.
- Transferencias a créditos en Rappi y Leal Coins.
- Experiencias gastronómicas de nuestro programa "Privilegios Davivienda".

COP 2,2 BILLONES

en 20 mil aprobaciones para la compra de vivienda.

De igual manera, mantenemos la comunicación con nuestros clientes brindándoles información clara y ofertas atractivas en fechas especiales para que puedan redimir sus Davipuntos en lo que más les guste.

En 2023, más del 80% de las redenciones del programa se hicieron de forma digital, logrando que más de 95 mil clientes usaran sus Davipuntos en más de 120 mil redenciones, lo cual representa un crecimiento superior al 35% con respecto a 2022. Así, seguimos trabajando para ampliar las posibilidades de redención y tener un mayor alcance a todos nuestros clientes, satisfaciendo sus expectativas y necesidades.

A través de nuestros aplicativos, nuestros clientes tienen a la mano la posibilidad de abrir cuentas tradicionales, de nómina y de pensión, con ofertas de productos para financiar viajes, estudios, vehículos, inversión o mejorar sus flujos de caja a través de nuestra opción de compra de cartera. Pensando en ellos y en nuestros aliados, masificamos nuestro crédito con destinación específica, a través del cual se accede a un crédito con desembolso inmediato a la tienda. Al finalizar el año, contábamos con 11 aliados y COP 300 millones en desembolsos.

Asimismo, los colombianos pueden adquirir la casa de sus sueños desde la Super App. Nuestra oferta incluye una aprobación de cupo en línea y, si la vivienda es nueva, pueden avanzar su proceso de forma 100% digital, lo que incluye la elección del proyecto y los seguros, firma de documentos y notificación al constructor. Este año entregamos a los colombianos 20 mil aprobaciones para la compra de vivienda por COP 2,2 billones.

En referencia al ahorro y la inversión, contamos con un portafolio donde nuestros clientes pueden abrir un CDT, un fondo de pensión voluntario Dafuturo, un fondo de inversión colectiva o un ahorro con propósito (inversión por objetivos). Dependiendo del fondo, nuestros clientes pueden acceder a asesoría en línea o agendar su cita desde nuestra app. En 2023 realizamos cerca de 155 mil aperturas de productos de ahorro e inversión.

También fortalecimos la oferta hacia nuestros comercios con el código QR interoperable, que permite enviar y recibir dinero en línea a través de productos de depósito de dinero electrónico o cuentas de ahorro o corrientes desde la aplicación de cualquier entidad financiera participante, permitiendo que cada vez más clientes accedan a medios de pago alternativos al efectivo.

Finalmente, **el fortalecimiento que alcanzamos en 2023 se tradujo en una mejor percepción de nuestros canales digitales por parte de nuestros clientes.** Se destacan las calificaciones en las tiendas AppStore y Play Store, 4,8 y 4,3, respectivamente, en el último mes de 2023, lo que refleja la adopción y satisfacción de los clientes con nuestro principal canal de transacción.

CONSUMO

El portafolio de consumo en Colombia[18] alcanzó un saldo de COP 28,8 billones, que representa un decrecimiento del 16,5% anual en línea con nuestros ajustes de apetito de riesgo y los cambios en nuestras políticas de originación. Nuestra participación de mercado en el portafolio de consumo fue del 14,0%[19] a diciembre de 2023, conservando el segundo puesto del sector financiero en el país.

En captación, tuvimos un crecimiento en saldos del 11,8% en comparación con el año anterior, principalmente por los CDT, en donde tuvimos una variación positiva del 33,9% con respecto a 2022, para cerrar el año con más de COP 17,8 billones.

TARJETAS DE CRÉDITO FREE Y EMPRESARIOS

Para complementar nuestra oferta de valor, lanzamos al mercado la tarjeta Free, enfocada en nuestros clientes de bajos ingresos[20] y entregamos el beneficio permamente de no tener cuota de manejo. Con esta tarjeta queremos facilitar la financiación de la categoría de consumo, permitiendo plazos hasta de 60 meses. También, lanzamos la tarjeta de crédito Empresarios, para que personas naturales con negocio y profesionales independientes puedan expandir sus negocios, en línea con nuestra meta de entregar soluciones de pago a más de 5,3 millones de personas.

TARJETA DÉBITO

Nuestro portafolio de tarjetas débito alcanzó una facturación de COP 10,1 billones en 2023, con un incremento del 10,5% frente al año anterior. En 2023 **lanzamos la primera tarjeta débito 100% digital** del Banco, una tarjeta en línea disponible para usar sin la emisión de un plástico; en el primer mes otorgamos más de 4 mil. Asimismo, implementamos en nuestra App Davivienda nuevas opciones que permiten solicitar la reexpedición de la tarjeta débito, consultar su estado, cambiar la dirección de entrega y asignar la clave en línea. Gracias a estas opciones, tuvimos más de 355 mil interacciones en el año a través de la autogestión. Con estas ofertas de valor, completamos 8,9 millones de tarjetas débito que nos ubican en la segunda posición del mercado.

18 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

19 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a diciembre de 2023.

20 Se les otorga el producto con un cupo menor o igual a COP 2,3 millones, de acuerdo con su capacidad de endeudamiento.

ALIANZA GOOGLE PAY

Desde agosto de 2023, nuestros clientes con tarjetas débito y de crédito pueden utilizarlas de manera digital a través de la billetera electrónica Google Pay, que permite realizar compras en dispositivos con sistema operativo Android con tecnología NFC, sin necesidad de una tarjeta física en mano. Más de 27 mil clientes han registrado ya sus tarjetas y efectuado transacciones de compra, superando COP 15 mil millones en facturación.

VEHÍCULO PARTICULAR

En 2023 alcanzamos desembolsos por COP 499,8 mil millones, con un saldo de COP 2,1 billones, lo que representa un decrecimiento del 18,1% con respecto al año anterior. Continuamos impulsando la financiación para compra de vehículos eléctricos e híbridos, y pasamos de tener una participación del 11,1% sobre el total de desembolsos en 2022, al 12,2% en 2023, con un impacto social y ambiental positivo. También pusimos a disposición la aprobación del crédito de vehículo con prenda en minutos, para clientes y no clientes Davivienda.

EMPLEADOS Y PENSIONADOS

Apoyamos la bancarización de los colombianos: en 2023 les entregamos beneficios como cuota de manejo gratis para los empleados de los nuevos convenios de nómina con Davivienda y empleados de empresa sin convenio, y abrimos 522 mil nuevas cuentas de nómina, lo que representa un crecimiento anual del 34,9%.

552 MIL

NUEVAS CUENTAS

de nómina abiertas en 2023.
Crecimiento anual del 34,9%.

JÓVENES

Seguimos fortaleciendo el segmento con productos especializados: abrimos 90 mil cuentas G-Zero, con una de las cuotas de manejo más bajas del mercado. A partir de diciembre de 2023 esta cuenta tiene el beneficio de la tarjeta débito digital, que reduce las emisiones de plástico a cero e incentiva los pagos digitales en este segmento de clientes.

Considerando que el 82% de los jóvenes está en un rango de ingresos medio-bajo, nuestro programa educativo "Finanzas en Jeans" busca fortalecer sus habilidades financieras para promover una salud financiera sólida. Además, los menores de 18 años participan en el programa "Monetarium" para aprender conceptos básicos de ahorro e inversión, ganando puntos a medida que avanzan.

PROFESIONALES INDEPENDIENTES Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

En 2023 generamos beneficios para cuentas de personas independientes y persona natural con negocio a través de "Mi Comercio", donde otorgamos cuota de manejo gratis y otros beneficios transaccionales que facilitan la movilidad del dinero. Esto nos permitió beneficiar a 58 mil clientes y representó un crecimiento anual del 110%, con un saldo de COP 62,7 mil millones a diciembre de 2023 y un crecimiento del 199% con respecto a 2022.

VIVIENDA

Buscamos que cada vez más colombianos puedan adquirir casa propia, en especial los pertenecientes a los sectores más vulnerables y mujeres cabeza de familia. Como resultado, en 2023 nuestra cartera bruta de vivienda en Colombia creció en 10,8%[21], cerrando en cerca de COP 31,5 billones. Además, **seguimos consolidando nuestro liderazgo con una participación cercana al 26,4% en Colombia[22].**

Cerramos 2023 con más de 50 mil desembolsos por COP 6 billones, contribuyendo a la construcción del patrimonio y el sueño de tener vivienda propia de más de 147 mil colombianos.

Además, durante 2023 nos enfocamos en mejorar la experiencia integral del usuario mediante ecosistemas colaborativos con empresas del Grupo Bolívar, en donde rediseñamos el esquema de atención comercial de preventas de la Fiduciaria Davivienda, ampliando el portafolio de productos y servicios con cobertura nacional e innovación en los procesos. Esto se traduce en mejoras en la experiencia de usuario y eficiencias. Adicionalmente, establecimos alianzas sólidas con compañías del sector, priorizando el fortalecimiento de la relación con constructores.

VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

Al cierre del año, en el rango de vivienda de interés social (VIS) la cartera se ubicó en COP 10,5 billones, con un crecimiento anual del 26,7%[23], lo que genera un impacto social positivo y, además, estrecha nuestra relación con los constructores. Este grupo se benefició, dado que esa medida permitió un mayor flujo de recursos para dar continuidad a los proyectos.

Al mismo tiempo, mantuvimos una activa colaboración en los programas del Gobierno: "Mi Casa Ya" tuvo modificaciones importantes, al pasar de un modelo de asignación por ingresos a uno de clasificación con base en el Sisben IV, en el que tuvimos una participación cercana al 26%[24] en cantidad de subsidios otorgados.

LEASING HABITACIONAL

En 2023 continuamos esta línea de financiación de vivienda para inmuebles VIS y mayores a VIS, diversificando las posibilidades para este segmento de la población. Alcanzamos un saldo de COP 14,3 billones, con un crecimiento anual cercano al 1,0%.

VIVIENDA MÓVIL

Con el ánimo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes y no clientes en el canal digital de Vivienda Móvil, realizamos mejoras que permiten a los usuarios financiar la adquisición de sus viviendas desde dispositivos móviles a través de la Super App. Gracias a que los procesos son más simples y los tiempos de respuesta mejores, llegamos a más de 26 mil aprobaciones financieras y 2,4 mil desembolsos al cierre de 2023. Continuaremos trabajando en la adopción de este canal para que más colombianos puedan obtener su crédito de vivienda en menos de 5 minutos y encontrar el inmueble de su preferencia en un solo lugar.

En línea con lo anterior, seguimos realizando avances desde la digitalización que facilitan las aperturas de preventas inmobiliarias de manera 100% digital y recaudos de cuotas iniciales, entre otras funcionalidades.

La optimización de la experiencia de compra, venta, arrendamiento y vida residencial, apoyada en la infraestructura tecnológica de Ciencuadras, ha resultado en servicios de valor agregado, como el perfilamiento de clientes y una notable reducción del 55% en el valor de los avalúos para los clientes. Asimismo, la digitalización de la firma de pagarés y la implementación de mecanismos eficientes para la transmisión de información son logros destacados en nuestros procesos.

21 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

22 Participación de mercado a noviembre 2023, Superintendencia Financiera de Colombia.

23 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

24 Fuente: Asobancaria, a diciembre de 2023.

17,4
MILLONES DE USUARIOS

1 de cada 2 adultos en Colomba utiliza DaviPlata.

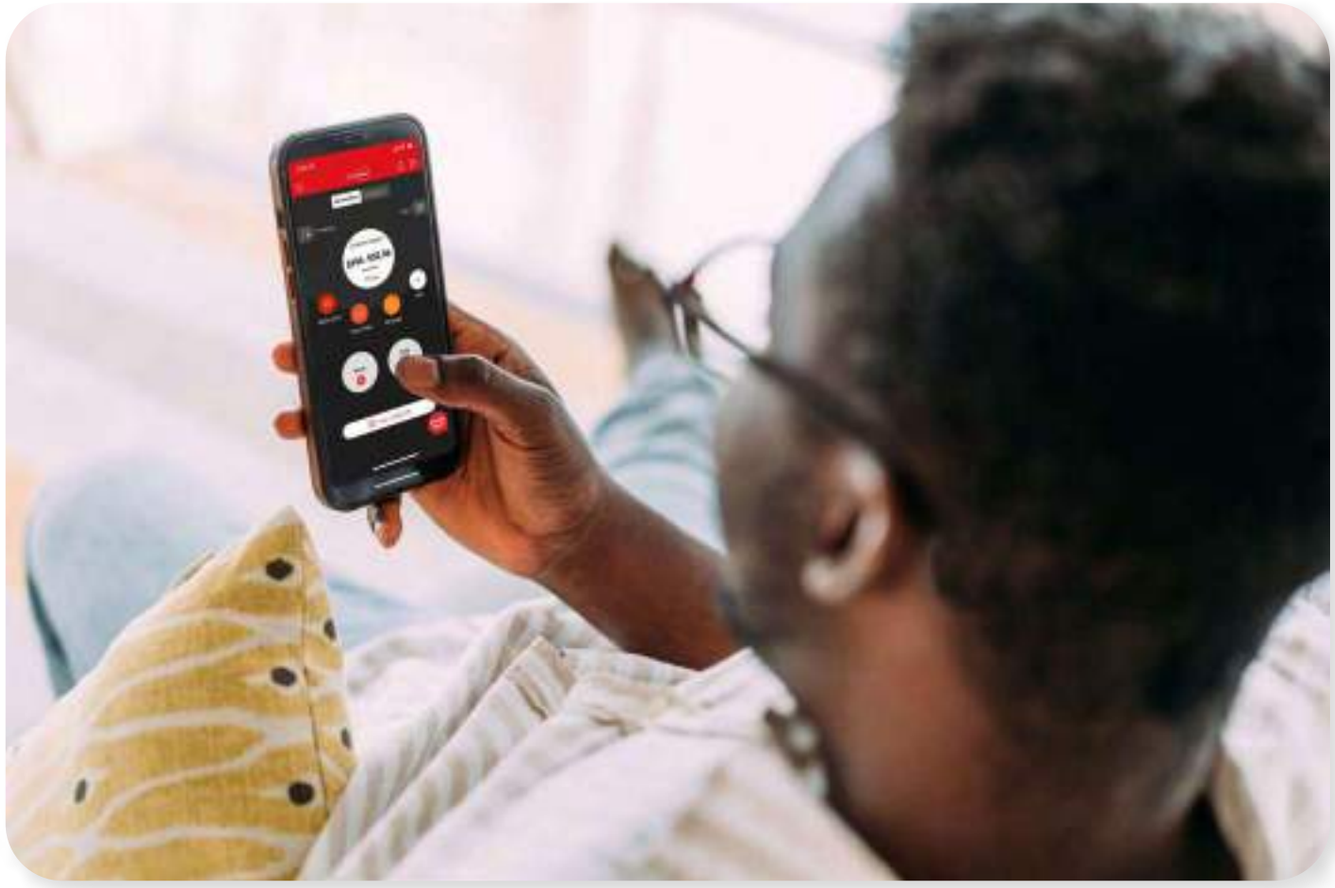
DAVIPLATA

En 2023, en DaviPlata experimentamos un crecimiento significativo, y nos enfocamos en ser inclusivos y estar presentes en la vida cotidiana de las personas, los comercios y las empresas.

Registramos un aumento del 11% en clientes, alcanzando a 17,4 millones de usuarios, de los cuales el 98% son mayores de 18 años. Esto significa que **1 de cada 2 adultos en Colombia utiliza DaviPlata.** También implementamos una estrategia de inclusión que nos permitió llegar al 15% de la población rural del país, con el 7% de nuestros clientes ubicados en zonas rurales, abarcando el 99% del territorio nacional. Es importante destacar que el 56% de los usuarios de DaviPlata fueron mujeres y 4,6 millones de usuarios tenían a DaviPlata en 2023 como su único producto financiero.

El año 2023 fue particularmente retador, marcado por las estrictas políticas de tasas de interés que impactaron la economía y, a su vez, el apetito de consumo y la capacidad de endeudamiento de los colombianos. Por ello, nos enfocamos en fomentar el ahorro como primera opción de financiamiento, al igual que en otorgar financiamiento responsable y sostenible por medio de nanocréditos respaldados por los fondos de garantías FGA y FNG, los cuales ofrecemos de manera digital a través de la app de DaviPlata, brindando mayor accesibilidad y seguridad a nuestros usuarios.

Como resultado, cerramos con un saldo de COP 36 mil millones en los bolsillos de Daviplata, y otorgamos *nanocréditos* y *adelanto de sueldo* a 58 mil clientes; para el 53% de ellos, este fue su primer crédito, mientras el 18% del total corresponde a micronegocios de la "economía popular".



DAVIPLATA

COP 11,7 billones de facturación total al cierre de 2023, aumentando un 75% con respecto al año anterior.

Este año avanzamos en la expansión de la aceptación de DaviPlata como medio de pago, con 415 millones de transacciones monetarias exitosas y un aumento del 28% con respecto a 2022. Registramos depósitos por COP 1 billón y un crecimiento del 26% en ingresos totales. La facturación alcanzó COP 11,7 billones, con un crecimiento anual del 75%, destacando servicios como recargas, pagos de servicios públicos, compras con QR interoperable y tarjeta virtual.

En el segmento Empresarial, nos destacamos ofreciendo un servicio de pago seguro y oportuno. En 2023, 41 mil empresas realizaron 13 millones de pagos de nómina y pagos recurrentes a 1,6 millones de clientes, y expandimos nuestro negocio con cajas de compensación y empresas de contratación masiva y de alta rotación de personal. Además, DaviPlata se convirtió en la billetera digital que más remesas trajo a Colombia, con 140 mil colombianos que recibieron dinero durante 2023, proveniente principalmente de países como los Estados Unidos, España y Chile.

Continuamos siendo aliados estratégicos del Gobierno nacional y de las administraciones locales en la dispersión de subsidios: entregamos ayudas por COP 1,1 billones a 1,8 millones de beneficiarios de los programas de devolución del IVA, Secretaría de Educación, Ingreso Mínimo Garantizado y Jóvenes en Acción. Gracias a mejoras en nuestros esquemas de registro, logramos que el 90% de los beneficiarios de este último programa estén bancarizados, un total de 270 mil jóvenes.

Llegamos a 2,7 millones de comercios, de los cuales 2,4 millones (el 88,9%) son pequeños negocios; del total, 1 millón cuentan con QR interoperable, logrando ser líderes con el 90% de participación. Asimismo, la facturación de comercios creció un 102%, alcanzando COP 7,2 billones en el año. También implementamos un código QR para verificar ventas, único en el país, aumentando la seguridad y la confianza en la transaccionalidad de nuestros comercios. Gracias a nuestro portafolio de 1,9 millones de tarjetas virtuales, cerramos el año con una facturación total de COP 276 mil millones y un aumento del 9%.

Este año llevamos el Modelo de Ecosistemas con Impacto Social y Ambiental a 6 municipios colombianos, reduciendo el uso de efectivo y añadiendo enfoques turísticos en 3 nuevos municipios. En total, cerramos con más de 51 mil clientes y transacciones por más de COP 129 mil millones, promoviendo estrategias para reducir el uso de efectivo en el ámbito municipal.

La estrategia clave este año fue "Vamos a pintar Colombia con el rojo Davivienda". Llegamos a negocios de barrio, vendedores informales, emprendedores, taxistas y vendedores por catálogo con "Mi Negocio", proporcionando soluciones para aumentar las ventas, ampliar el alcance a más clientes y hacer crecer sus negocios. Esta estrategia se implementó con tropas, alianzas y sinergias con la red de oficinas, llegando a corredores estratégicos y asegurando el cierre de ciclo de los comercios mediante el QR interoperable.

Impulsamos la estrategia *openfinance* de DaviPlata mediante la conexión directa a través de APIs, beneficiando a las empresas y brindando productos financieros a sus clientes. **Trabajamos en alianza con cámaras de comercio y comercios regionales para garantizar la implementación y adopción de los medios digitales.** Nuestra API permite a los comercios adaptarse a cualquier canal de ventas, reduciendo el uso de efectivo y mejorando la conciliación y los problemas por robo a los transportistas.

También **nuestra Tienda Virtual experimentó un crecimiento significativo en facturación y clientes,** gracias a la apertura de nuestro nuevo *marketplace* de productos *retail,* que ofrece categorías populares en *el e-commerce* como tecnología, moda y hogar con más de 40 mil SKUs diferentes. Esta nueva funcionalidad fortalece nuestro portafolio de productos y servicios, brindando una experiencia integral a los usuarios de DaviPlata. Así aumentamos la facturación en un 57% en comparación con el año anterior, con ventas por más de COP 5,4 mil millones. Además, la transaccionalidad del *marketplace* aumentó un 152%, superando las 230 mil compras. Asimismo, redujimos el costo de adquisición por usuario (CAU) de la Tienda Virtual del 27% al 1% en comparación con las ventas totales, logrando así una mayor rentabilidad de las campañas.

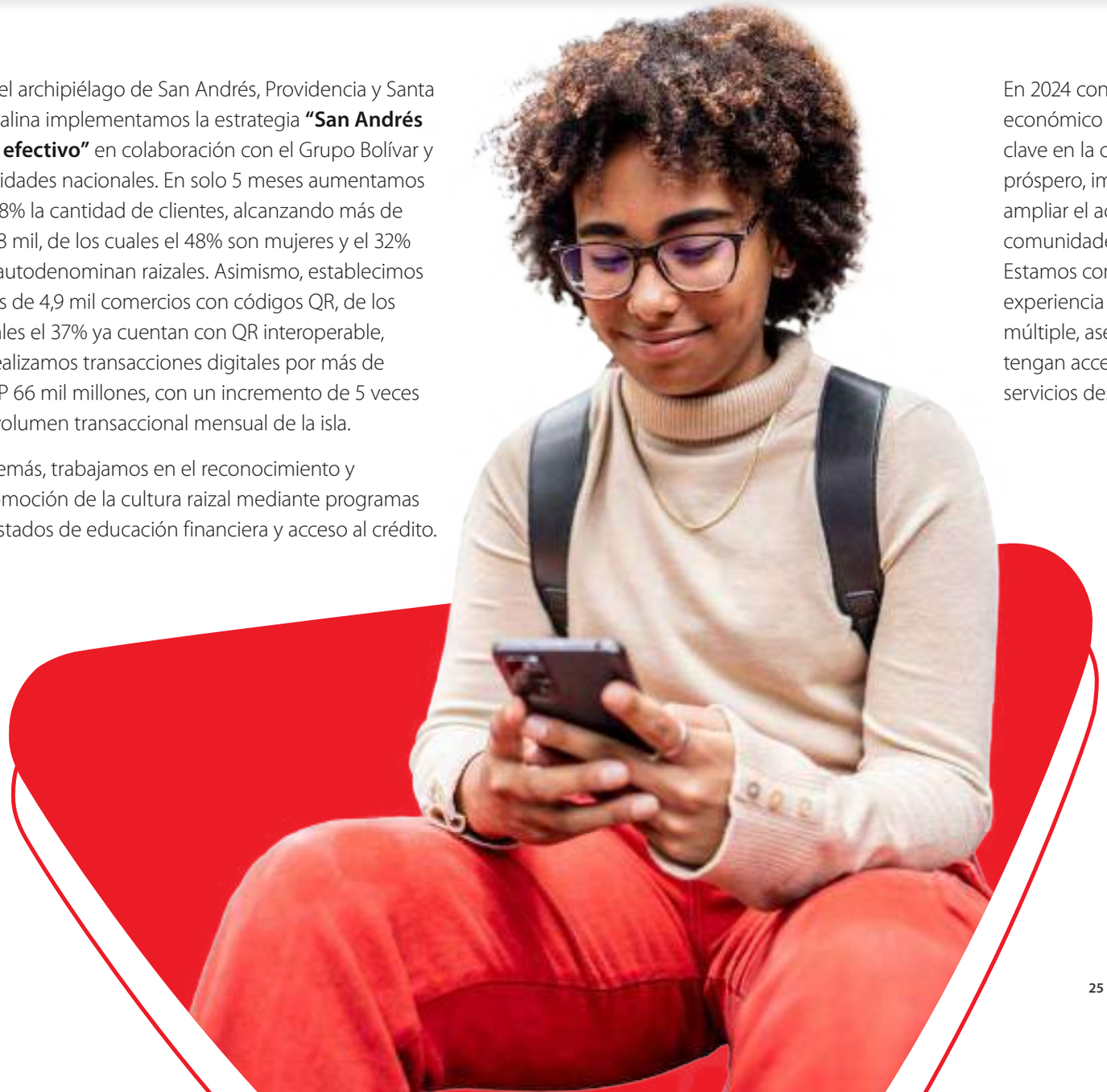
En 2023, Cívica, la app de transporte del Valle de Aburrá (Antioquia), experimentó un crecimiento significativo, pues sumó 200 mil clientes nuevos, para un total de 600 mil. Gracias a sus nuevas funcionalidades, mejoras en la experiencia del usuario y expansión de la red de aliados, completamos más de 2,6 millones de viajes con QR en la Red Metro de Medellín y la habilitación de 2 nuevas rutas intermunicipales para pagos con código QR. Este año se realizaron 4 millones de transacciones por más de COP 61,4 mil millones, correspondientes a pagos de servicios públicos, recargas de celular, recargas de la Tarjeta Cívica y pagos en comercios con código QR.

También nuestro NPS se mantuvo en valores positivos, alcanzando 71 puntos en el cuarto trimestre. A pesar de algunos eventos que afectaron esta métrica, utilizamos metodologías y herramientas para recopilar la opinión de nuestros clientes y tomar acciones rápidas, como ajustes en procesos y funcionalidades, campañas antifraude y correcciones prioritarias de errores en las versiones. Además, gracias a la implementación de un nuevo modelo de servicio con el botón de "¿Necesita ayuda?", pudimos reducir los tiempos de espera para hablar con un asesor y resolver el 72% de las consultas y solicitudes de los clientes a través de la autogestión.

En 2023 lanzamos el programa **"Jóvenes +14" con el objetivo de que jóvenes entre 14 y 17 años se puedan vincular a DaviPlata.** Se registraron más de 90 mil menores, con una tasa de actividad del 70%[25]. La estrategia de vinculación estuvo acompañada, también, de educación financiera para los nuevos usuarios. Adicionalmente, llegamos a más de 94 mil clientes migrantes en DaviPlata, de los cuales 22 mil se vincularon en 2022 y más de 34 mil lo hicieron en 2023.

En el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina implementamos la estrategia **"San Andrés sin efectivo"** en colaboración con el Grupo Bolívar y entidades nacionales. En solo 5 meses aumentamos en 8% la cantidad de clientes, alcanzando más de 23,8 mil, de los cuales el 48% son mujeres y el 32% se autodenominan raizales. Asimismo, establecimos más de 4,9 mil comercios con códigos QR, de los cuales el 37% ya cuentan con QR interoperable, y realizamos transacciones digitales por más de COP 66 mil millones, con un incremento de 5 veces el volumen transaccional mensual de la isla.

Además, trabajamos en el reconocimiento y promoción de la cultura raizal mediante programas ajustados de educación financiera y acceso al crédito.



En 2024 continuaremos contribuyendo al desarrollo económico y a la economía popular, como actor clave en la construcción de un país sólido y próspero, impulsando proyectos que nos permitan ampliar el acceso a los servicios financieros en comunidades tradicionalmente desatendidas. Estamos comprometidos con ofrecer una experiencia integral a través de canales de acceso múltiple, asegurando que todas las comunidades tengan acceso seguro y eficiente a nuestros servicios desde nuestra plataforma.

COP 179 MIL MILLONES

Ingresos totales en 2023, aumentando un 26% con respecto al año anterior*.

* Ingresos Transaccionales + Ingresos por subsidios + Ingresos por FTPs de Fondeo (Precio de transferencia de fondos hace referencia a los ingresos generados por Daviplata como resultado de entregar sus depósitos a Davivienda para propósitos de fondeo).

25 Tasa de actividad a 90 días a diciembre de 2023 (clientes que han realizado transacciones en la app en los últimos 90 días).

BANCA EMPRESAS

En 2023 continuamos apoyando a las empresas, ofreciéndoles herramientas para operar y alcanzar nuevas metas. El saldo de nuestra cartera comercial en Colombia cerró en COP 42,9 billones[26], que representan el 41,6% de nuestra cartera bruta y un decrecimiento anual del 3,8%, debido a una menor dinámica del segmento corporativo y empresarial, dado el entorno económico con altos niveles de inflación y tasas de interés, que disminuyó la demanda de crédito, así como por la percepción de incertidumbre política entre los empresarios.

A diciembre de 2023 nuestra participación de mercado fue del 11,9%, que nos ubicó como el tercer banco de Colombia[27].

Nuestro acompañamiento a las empresas está alineado con nuestra estrategia digital, en la que somos referentes en el mercado. En 2023 lanzamos la nueva App Empresas, con un diseño basado en las tendencias actuales del mercado que permite a nuestros clientes tener todo en un solo lugar. A través de la App Empresas, nuestros clientes pueden realizar consultas rápidas, recibir alertas y notificaciones, realizar cambios de perfil multiempresa, abrir nuevos productos, recibir ofertas y campañas especiales, tener atención personalizada y otros beneficios. Todo esto nos permitió convertirnos en el canal clave de las empresas para realizar transacciones habituales y sencillas, y acompañar a los empresarios a gestionar sus empresas desde cualquier lugar con una experiencia moderna y fácil de usar.

SEGMENTOS CORPORATIVO Y EMPRESARIAL

En Colombia, nuestra cartera corporativa cerró con saldo de COP 23,4 billones, y la empresarial con COP 3,8 billones. Sumadas, totalizaron COP 27,3 billones, con un decrecimiento anual del 3,2%, como resultado del menor apetito y demanda de crédito, dado el entorno económico y político local.

SEGMENTO INFRAESTRUCTURA

Mantuvimos nuestra posición como un **banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia,** apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y progreso de las regiones. Destacamos la financiación de vías 4G e iniciativas privadas, puertos y proyectos de energía.

Debido a su impacto, todos los proyectos cuentan con la participación de la Dirección de Sostenibilidad, en donde se revisan con profundidad temas ambientales, sociales, de comunidad y de gobernanza. Adicionalmente, estos proyectos también atraviesan los controles de buenas prácticas dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, SARAS.

SEGMENTO CONSTRUCTOR

Una vez más, en 2023 continuamos nuestro **liderazgo en el segmento Constructor en Colombia.** En saldos de cartera cerramos con COP 6,8 billones, que representan un crecimiento del 13,5% con referencia al año anterior y el 6,6% de nuestra cartera bruta en el país.

El año 2023 fue un gran reto para el sector constructor; la actividad constructora afrontó una coyuntura en la cual no se desarrollaron grandes proyectos de infraestructura de interés nacional, toda vez que el enfoque del gasto público estuvo principalmente en programas sociales. De igual forma, la fuerte caída en las ventas de vivienda presionó a la baja la actividad del sector. De hecho, con respecto a 2019, las ventas de vivienda se redujeron en 20% y los desistimientos aumentaron en 32%[28]. Por eso, desde el Banco acompañamos a nuestros clientes afectados por esta coyuntura para hacer frente a sus obligaciones.

Continuaremos realizando esfuerzos y reforzando políticas, procedimientos y capacidad para seguir ofreciendo productos bancarios y financieros destinados a la construcción sostenible.

26 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2023.

27 Cifras a diciembre de 2023.

28 Fuentes: Camacol y Dane.

Algunos proyectos de construcción financiados por **Davivienda en Colombia, 2023**

Park Living / VIS
Constructora Bolívar Bogotá S.A.
Bogotá

Los Nogales - La Felicidad / VIS
Constructora Colpatria S.A.
Bogotá

DC Home / Mayor a VIS
Arquitectura y Concreto S.A.S.
Bogotá

Reserva de Granada V / Mayor a VIS
Amarilo S.A.S.
Bogotá
EDGE

Taio 138 / Mayor a VIS
Coandes S.A.S.
Bogotá

Mazzaro / VIS
Ingeurbe S.A.S.
Bogotá

Uptown 127 / Mayor a VIS
Dor Construcciones S.A.S.
Bogotá

Amatista - La Prosperidad / VIS
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
Madrid, Cundinamarca

Valverde Olivo / VIS
Arpro Arquitectos e Ingenieros S.A.
Chía, Cundinamarca

Acqua / Mayor a VIS
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
Chía, Cundinamarca

Entrelunas - Kerantá / VIS
Akila S.A.S.
Gachancipá, Cundinamarca

Portobelo / Mayor a VIS
Constructora Bolívar Cali S.A.
Cali

Nácar / VIS
Constructora Meléndez S.A.
Cali

Fioreli / Mayor a VIS
Constructora Bolívar Cali S.A.
Jamundí, Valle del Cauca

Ciudad del Bosque / Mayor a VIS
Arquitectura y Concreto S.A.S.
Sabaneta, Antioquia

Urbanity / Mayor a VIS
Constructora Capital Medellín S.A.S
Medellín

Allegro / VIS
Maz Proyectos Inmobiliarios
Cartago, Valle del Cauca

Conjunto Residencial Amazilia / VIS
Amarilo S.A.S.
Barranquilla

Conjunto Residencial Pelícano / VIS
Prodesa y Cía S.A.
Barranquilla

Ventura / VIS
Prodesa y Cía S.A.
Soledad, Atlántico

Gaia / Mayor a VIS
Amarilo S.A.S.
Cartagena

Aviva Sierra / VIS
Ospinas y Cía S.A. -
Infante Vives S.A.S.
Santa Marta

Venecia Inn / VIS
Constructora Jiménez S.A.
Santa Marta

Nativo / Diferente de vivienda
Promotora Grupo Treinta S.A.S.
Dibulla, corregimiento de
Palomino, Magdalena

Olmo / Mayor a VIS
Certificado Edge
Núcleo Constructora S.A.S.
Dosquebradas, Risaralda

Monteverde / VIS
Grupo Empresarial Oikos S.A.S.
Tunja

SEGMENTO PYME

En Colombia, nuestro segmento Pyme cerró con un saldo de COP 8 billones y presentó un crecimiento anual del 2,3%. En un entorno particularmente retador por la coyuntura económica vivida en 2023, continuamos adelantando acciones que nos permitieran apoyar a los empresarios a sobrellevar un año con menores dinámicas productivas, lo que responde a nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes en el desarrollo de sus proyectos.

Continuamos comprometidos con ser **el banco de las pymes,** acompañándolas en todas las etapas del ciclo de vida de su negocio. Les facilitamos el acceso a soluciones financieras y no financieras que les permitieron continuar consolidando su negocio a través de nuestro modelo de acompañamiento comercial y les brindamos asesoría personalizada sobre los productos de nuestro portafolio, alineados con las necesidades particulares de cada cliente, fortaleciendo de esta manera nuestra relación con cada uno de ellos.

La irrigación de recursos al mercado durante el año nos permitió consolidarnos como el tercer banco con mayor saldo de colocación en el país. Seguimos contando con aliados como el Fondo Nacional de Garantías y los bancos de redescuento Bancoldex y Findeter, lo que permitió a nuestros clientes acceder a recursos de fomento con experiencias sencillas y oportunas.

Nuestros productos transaccionales fueron protagonistas en este segmento; en recaudo, tuvimos un incremento positivo del 14% en recursos movilizados y del 21,5% en número de transacciones frente al año anterior. Se destacan por su participación en recursos movilizados nuestros canales de recaudo digital, con un crecimiento del 38,5%. También es de resaltar el rubro de pagos, con un crecimiento del 22,4% en recursos movilizados y del 11,9% en número de transacciones.

Adicionalmente, lanzamos la solución de *factoring,* que les brinda a nuestros clientes beneficios como adelantar el pago de las facturas de sus clientes, mejorar su flujo de caja, obtener liquidez inmediata, realizar la trazabilidad a sus facturas negociadas y mejorar sus indicadores de cuentas por cobrar.

SEGMENTO OFICIAL

Apoyamos los planes de inversión del Gobierno a través de la financiación de proyectos de infraestructura, salud, educación, cultura y deporte, entre otros. De esta manera también contribuimos con el crecimiento económico y bienestar del país.

La Banca Oficial finalizó 2023 con un saldo en cartera de COP 1,3 billones y un crecimiento anual del 8% frente al año anterior.

Continuaremos trabajando de forma permanente con el fin de innovar y seguir fortaleciendo nuestros procesos para brindar de forma eficiente y oportuna respuesta a las necesidades de nuestros clientes de este segmento, manteniéndonos como uno de los bancos con mayor participación en la colocación para entes territoriales.

ESTRATEGIA AGROPECUARIA

Creamos una estrategia para aumentar nuestra participación y llegar a los pequeños productores. Tuvimos un crecimiento de 5% en la cartera agro.

SEGMENTO AGRO

Este año creamos una estrategia agropecuaria para aumentar nuestra participación y llegar a los pequeños productores con una nueva oferta de productos financieros y no financieros. Así, en 2023 registramos un crecimiento del 5% en nuestra cartera con respecto al año anterior. Nuestra participación también aumentó del 13% al 14% y cerramos con un saldo de COP 5,6 billones con cartera Finagro; los préstamos con recursos propios cerraron en COP 6 billones.

Gracias a nuestros esfuerzos, recibimos 2 reconocimientos por parte de Finagro: primer puesto en "Democratización del Crédito", por nuestra labor en la colocación de las Líneas Especiales de Crédito Mujer y Joven Rural, en beneficio de los pequeños productores, y primer puesto en "Transformación Productiva 2023", por nuestro desempeño en colocación de créditos para la producción de alimentos. Además, nos posicionamos como el **primer banco privado de los pequeños productores del país.**

14 MIL PRODUCTORES

cuentan con nuestro seguro Tranquilidad Rural.

Continuamos comprometidos con acompañar el crecimiento del sector agropecuario del país: en conjunto con Seguros Bolívar y la Fundación Bolívar Davivienda construimos el "Ecosistema Agropecuario", una estrategia para generar inclusión financiera, dar asistencia técnica, mitigar el riesgo y asegurar la venta de las cosechas.

Además, impulsamos el uso del seguro agrícola. Con el seguro Tranquilidad Rural ayudamos a cerca de 14 mil productores a mitigar el riesgo relacionado con excesos de lluvia o sequía, brindándoles la seguridad de recuperar sus inversiones con pagos automáticos a sus cuentas si el clima no favorece su cultivo.

Finalmente, en 2023 **fortalecimos nuestro liderazgo en la atención a pequeños productores del país;** para esto, ampliamos la oferta con dos nuevos productos: el crédito asociativo, dirigido a asociaciones, cooperativas y organizaciones del sector solidario, para financiar proyectos de siembra y otras actividades agropecuarias; y el crédito integrador, dirigido a financiar el capital de trabajo y proyectos de inversión de clientes potenciales de las bancas Pyme, Empresarial y Corporativa, quienes serán los responsables del crédito, y en los que los beneficiarios deben ser pequeños negocios y pequeños y medianos productores con bajos ingresos que se desenvuelven en la líneas del negocio agro, principalmente.

En Davivienda buscamos siempre la innovación en nuestros procesos, y este año logramos alianzas de largo plazo que nos permiten hacer del campo colombiano y la agroindustria un área más próspera y sostenible.

Banca Patrimonial

Nuestra línea de negocio de Banca Patrimonial está compuesta por Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa y Fiduciaria Davivienda S.A., empresas enfocadas en brindar una oferta diversificada de productos para que nuestros clientes cuenten con diferentes opciones de inversión. Para este fin, monitoreamos permanentemente los mercados financieros y gestionamos diversos portafolios que les permiten a nuestros clientes obtener rentabilidades ajustadas a su perfil de riesgo.

- **Corredores Davivienda:** Una de las más grandes y reconocidas compañías colombianas en el sector. Ofrece servicios de corredor de bolsa, administración y custodia de instrumentos de renta variable y renta fija para una amplia gama de clientes, desde personas naturales hasta entidades gubernamentales.
- **Fiduciaria Davivienda:** Una de las principales empresas del sector fiduciario en Colombia que amplía y diversifica el portafolio de servicios del Grupo Bolívar mediante el diseño de productos en fondos de inversión y fiducia estructurada.

En cuanto a estrategia de negocio, el año 2023 trajo consigo una importante sinergia entre la Fiduciaria Davivienda y la comisionista Corredores Davivienda, permitiéndonos consolidar en un mismo punto de contacto con el cliente un amplio portafolio de soluciones financieras de ambas entidades. Así, podemos **ofrecer una experiencia más sencilla y un acompañamiento integral que se ajuste a las necesidades de nuestros clientes empresariales y personas naturales.**

Por ejemplo, fortalecimos los procedimientos de venta cruzada para enriquecer la oferta de valor del segmento de Banca Privada de Corredores Davivienda a través del ofrecimiento del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo, administrado por Fiduciaria Davivienda, para incorporar elementos de planeación tributaria.

También reforzamos la oferta de valor de inversiones delegadas a través de fondos administrados por Fiduciaria Davivienda y por Corredores Davivienda. En estas, expertos en mercados financieros gestionan los recursos en concordancia con las políticas de cada fondo y emplean metodologías que buscan la adecuada diversificación de los portafolios, la mitigación de los riesgos y la optimización de la rentabilidad.

Gracias a los buenos resultados de la estrategia y al buen desempeño de nuestros productos, el negocio de Banca Patrimonial de Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda alcanzó ingresos por más de COP 295 mil millones, la cifra más alta de la historia, con un aumento de 19% con respecto a 2022. Estos ingresos crecieron con una tendencia uniforme durante el año en la mayoría de los negocios, salvo por la Banca de Inversión de Davivienda Corredores, que registró ingresos sobresalientes y extraordinarios en los meses de agosto y diciembre. En el mismo período, la utilidad neta de ambas filiales fue COP 91,7 mil millones, de los que Fiduciaria Davivienda obtuvo COP 70,7 mil millones y Corredores Davivienda COP 21 mil millones.

Al cierre del año, el negocio de Banca Patrimonial terminó con COP 67,0 billones (USD 17,5 mil millones) en activos bajo administración, de los cuales COP 39,8 billones (USD 10,4 mil millones) son de la Fiduciaria Davivienda y COP 27,2 billones (USD 7,1 mil millones) de Corredores Davivienda.

Específicamente para el negocio de inversiones delegadas, aumentamos nuestros activos bajo administración de COP 11,4 billones a COP 14,9 billones con un crecimiento de 31% y con un aumento de 40 puntos básicos en nuestra participación de mercado, que cerró en 10,6%. Por compañía, la participación de mercado de los FIC de la Fiduciaria fue de 8,6% al cierre de 2023, aumentando 27 puntos básicos frente al cierre de 2022. La participación de mercado de nuestro Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo llegó a 8,5%, aumentando 46 puntos básicos frente a 2022. En el caso de Corredores Davivienda, su participación en el mercado en los FIC fue de 19,7%, aumentando 56 puntos básicos con respecto a 2022.

COP 295 MIL MILLONES

los ingresos más altos de la historia en el negocio de Banca Patrimonial de Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda.

Al cierre de 2023, en el negocio de Banca Patrimonial de la Fiduciaria Davivienda contábamos con más de 363 mil clientes, lo que representa un aumento de 9,5% con respecto al año anterior. Corredores Davivienda contaba con cerca de 109 mil clientes, sin cambios representativos frente a 2022. En total, el segmento de Banca Patrimonial sumó 482 mil clientes (incluyendo clientes comunes), con un incremento de 6,9% comparado con el año anterior.

Seguimos avanzando en el proceso de transformación digital de los negocios de la Banca Patrimonial e innovando con soluciones que ofrecen a nuestros clientes la oportunidad de invertir en FIC de manera digital y, si buscan asesoría personalizada, con la opción de contactar a un asesor por videollamada sin abandonar la experiencia virtual. Como resultado, al cierre de 2023, 91% de todas las transacciones relacionadas con fondos y 93% de las transacciones asociadas a Dafuturo se realizaron a través de canales digitales.

Trabajamos para consolidar una oferta diseñada para cada segmento de clientes a través de la cual pudieron aprovechar las oportunidades de mercado que se presentaron en el año.

Banca Patrimonial, una oferta para cada segmento de clientes

En fondos de inversión colectiva (FIC), lanzamos 4 fondos diversificados con los que buscamos que los inversionistas tuvieran acceso a un portafolio acorde a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se estructuró el FIC "Nota con Capital Protegido Inteligencia Artificial" para ofrecer a nuestros clientes el potencial positivo del avance de esta tecnología. En este fondo logramos aportes por COP 25 mil millones, ubicándolo como el FIC con mayor recaudo de la industria de los fondos lanzados en 2023 con activos diferentes a renta fija.

En Corredores Davivienda logramos un hito con el lanzamiento del fondo de capital privado de deuda con el mayor monto de compromisos de inversión en Colombia, COP 1,4 billones. Este fondo ofrece a los inversionistas sofisticados la oportunidad de participar en el desarrollo económico y social del país al otorgar créditos a empresas del segmento corporativo colombiano, aprovechando el conocimiento de Davivienda en este sector.

En cuanto a nuestra gestión en fondos alternativos, el enfoque del FIC Alternativo 120 nos destacó en este segmento al mantener una volatilidad controlada y ofrecer a nuestros clientes una alternativa de inversión diversificadora gracias a su baja correlación frente a las inversiones tradicionales. En 2023 logramos un resultado notable al registrar un crecimiento en activos bajo administración de 12,3%.

Por su parte, en el Fondo Inmobiliario de Renta trabajamos con el consultor ERM (Environmental Resources Management) para fortalecer el fondo en materia de sostenibilidad, incluyendo temas relevantes como la caracterización del portafolio, la formulación y desarrollo de un análisis de materialidad y la definición de lineamientos y estrategia de sostenibilidad.

Nuestro Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo llegó a cifras récord, superando los COP 2,8 billones y creciendo 23,7% en comparación con el año anterior. Creamos 17 portafolios en 2023, de los cuales destacamos:

- La exposición a riesgo de crédito invirtiendo en derechos económicos con el nuevo portafolio Alternativo 120.
- La exposición a un portafolio de Inteligencia Artificial garantizando el capital a través de una nota estructurada.
- La creación de 6 fondos que fueron construidos para que nuestros clientes del segmento de banca privada delegaran sus patrimonios familiares para construir portafolios a la medida de sus objetivos de inversión y perfil de riesgo, y que pudieran también obtener beneficios tributarios en sus rendimientos.

En otros negocios, nuestra Banca de Inversión tuvo un destacado desempeño al estructurar el listado de los programas de Brazilian Depositary Receipts (BDR) y American Depositary Receipts (ADR)[29] de Almacenes Éxito S.A. en los mercados de Brasil y los Estados Unidos, respectivamente. Esta operación alcanzó un valor aproximado de COP 6 billones y fue un hito para nuestra Banca de Inversión y el mercado de capitales, al convertir a Almacenes Éxito S.A. en la primera compañía colombiana listada en 3 mercados. Además, participamos en la colocación de bonos de empresas como Isagen S.A. E.S.P., Finesa S.A. BIC y Carvajal S.A., entre otras, por un valor cercano a COP 1,2 billones. También brindamos asesoría en ofertas públicas de adquisición y finanzas estructuradas y corporativas.

COP 2,8 BILLONES

cifra récord del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo con un crecimiento del 23,7% en 2023.

29 Son certificados de depósito de valores mobiliarios de una compañía abierta o similar.

USD 115 MILLONES

en activos bajo administración por Davivienda Advisors, filial de Davivienda Corredores.

Asimismo, para complementar nuestra oferta de inversiones en el exterior y buscando satisfacer las peticiones de nuestros clientes que querían tener sus cuentas de inversión en los Estados Unidos, **lanzamos Davivienda Advisors, filial internacional de Davivienda Corredores** que cuenta con licencia de asesor registrado en inversiones, bajo la supervisión de la Securities and Exchange Commission (SEC). Al cierre de 2023, se administró activos por más de USD 115 millones (COP 439 mil millones).

En 2024 seguiremos trabajando en integrar la oferta de productos de Corredores, la Fiduciaria y el Banco Davivienda, para que nuestros clientes puedan satisfacer sus necesidades de ahorro, inversión y crédito en un solo lugar y con una experiencia fluida. Simultáneamente, en el frente de inversiones promoveremos con nuestros clientes el uso de modelos de gestión delegada a través de fondos para que puedan aprovechar los beneficios de una gestión experta, la diversificación de inversiones y un manejo profesional de riesgos.

Al cierre de 2023, Fiduciaria Davivienda contaba con 274 empleados, incrementando 0,4% frente al año anterior. Por su parte, Corredores Davivienda contaba con 498 empleados, es decir, una reducción de 5,1% con respecto a 2022. Así, nuestra Banca Patrimonial contaba con un total de 772 empleados, representando una reducción de 3,3% con respecto al cierre de 2022.

INVERSIÓN RESPONSABLE

Altas calificaciones: *En 2023, entre el 85% y el 90% de los portafolios sostenibles (ASG) del Banco Davivienda, Corredores Davivienda y la Fiduciaria Davivienda estaban calificados como "sobresalientes" y "aceptables".*

Los factores ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo o gobernanza) son criterios que se tienen en cuenta en la evaluación sobre el desempeño ambiental y de prácticas corporativas en una empresa. En Davivienda **asumimos el compromiso de incluir estos factores en la evaluación de las inversiones y gestionar mejor los riesgos**; así buscamos construir portafolios que cuenten con las mejores prácticas ASG, ya que reconocemos que desde nuestro rol podemos contribuir a un sano desarrollo económico, social y de cuidado del planeta.

Esta declaración se revela en nuestra política de inversión responsable, la cual aplica no solo a los portafolios de posición propia y portafolios de terceros sino también a los activos comercializables cuyos resultados se ponen en conocimiento de los clientes para la toma de decisiones.

En julio de 2023 actualizamos la política, con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la administración de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por los comités y las juntas directivas respectivas, y puede ser consultada en: *https://sostenibilidad.davivienda.com/*

En el marco de este compromiso con la integración de criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones de inversión, en Davivienda y nuestras filiales Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda nos adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas en noviembre de 2022.

Actualmente, en la evaluación de las inversiones integramos las consideraciones ASG con un cuestionario interno enfocado en las tres dimensiones:

- **Factores ambientales:** Relacionados con el uso eficiente de los recursos (ecoeficiencia), biodiversidad, programas ambientales, generación de emisiones, cambio climático y compras responsables.
- **Factores sociales:** Relacionados con derechos humanos, prácticas laborales, inclusión financiera, desarrollo del capital humano y filantropía.
- **Factores de gobierno corporativo:** Relacionados con la composición y estructura de los órganos de gobierno, gestión de riesgo, código de conducta y políticas de financiamiento sostenible.

En 2023 evaluamos 224 emisores. Cada uno de los factores considerados en el cuestionario tiene un ponderador diferenciado para sector real y sector financiero que arroja una calificación final, permitiendo clasificar los emisores en distintas categorías (sobresaliente, aceptable, deficiente o insuficiente). Los resultados son presentados a las instancias decisorias autorizadas para seleccionar los emisores aceptables para los portafolios de inversión.

La evaluación se realizó con base en la información reportada en los informes de gestión o de sostenibilidad de 2022 de cada uno de los emisores o con información directa suministrada en la encuesta y otros canales que permiten ampliar y complementar la información obtenida de la evaluación interna, principalmente de aquellos emisores que se consideran relevantes o casos especiales a nivel local.

Para hacer seguimiento a los diferentes portafolios, implementamos un "mapa de calor" que permite visualizar la composición según los criterios de calificación ASG mencionados. Como resultado, a diciembre de 2023 los portafolios estaban compuestos así:

Composición de **los portafolios**

Banco Davivienda
Incluye el *branch* Davivienda Miami:
El portafolio de posición propia estaba compuesto en un 85,1% por emisores en niveles "sobresaliente" y "aceptable".

Corredores Davivienda
Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en un 86% por emisores en niveles "sobresaliente" y "aceptable", excluyendo los activos que, según política de inversión responsable, están por fuera de la evaluación ASG.

Fiduciaria Davivienda
Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en un 90% por emisores en niveles "sobresaliente" y "aceptable".

224
EMISORES
evaluados y calificados en 2023.

Continuamos trabajando en la aplicación de las metodologías para:

La identificación de riesgos de cambio climático, y la caracterización y gestión del portafolio de inversión del Banco en relación con los riesgos de transición y la estimación de emisiones GEI invertidas, cuyos resultados se presentan en detalle en el informe TCFD.

La medición a partir del Estándar Global de Contabilidad y Reporte de GEI para la Industria Financiera, desarrollado por la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF).

El fortalecimiento de las capacidades para tener estimaciones de las mediciones de carbono en los portafolios del Banco, teniendo para el cierre de 2023 un primer ejercicio de estimación de emisiones GEI invertidas y su intensidad de carbono. En 2024 continuaremos ampliando este alcance, incorporando la estimación de inversiones en soberanos y otros activos no incluidos previamente.

El desarrollo de una encuesta ampliada sobre los asuntos climáticos para determinar la madurez climática de los emisores clasificados en los sectores más carbono-intensivos. Este proceso nos permitirá tener un mejor relacionamiento con estos emisores y entender los avances y oportunidades en los portafolios de inversión.

Adicionalmente, realizamos diferentes mesas de trabajo y definimos el gobierno para el desarrollo y verificación del reporte PRI, siendo este nuestro primer año de carácter voluntario.
El puntaje obtenido en esta primera evaluación es la ruta que nos permitirá identificar brechas para definir y priorizar los planes de trabajo. Al cierre del año, recibimos los resultados de nuestra primera evaluación PRI con información de 2022.

En relación con la identificación de riesgos de transición, resaltamos que para el Banco (incluyendo Davivienda Miami), en 2023 el 0,86% de la exposición se encontraba en sectores de alta y media sensibilidad ante dichos riesgos.

Las emisiones financiadas de los activos cubiertos de renta fija y renta variable para el Banco al corte de 2023 ascendieron a 79,3 mil ton CO_2e. Esto equivale, en términos de intensidad de emisiones, a 0,026 ton CO_2e por cada COP 1 millón invertido. Para más detalles, consultar el anexo TCFD.

Banca Internacional

Nuestra operación internacional incluye subsidiarias en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, que obtienen sus ingresos de una variedad de productos y servicios financieros ofrecidos en cada país basados en una eficaz oferta de valor integral para sus clientes multilatinos. Nuestro portafolio de productos y servicios está diseñado para satisfacer las necesidades de personas, familias y empresas en estas comunidades de Centroamérica, cumpliendo la normatividad de cada país.

A través de nuestras operaciones en estos 4 países, **brindamos servicios que generan valor**, como préstamos, cartas de crédito, tarjetas débito y de crédito, depósitos a término, cuentas de ahorro y corrientes, transferencias internacionales, servicios de banca en línea, seguros y leasing.

Nuestro negocio está sujeto a algunos factores estacionales. Por ejemplo, durante ciertas temporadas se suele registrar un aumento en la demanda de servicios como tarjetas de crédito y préstamos para viajes.

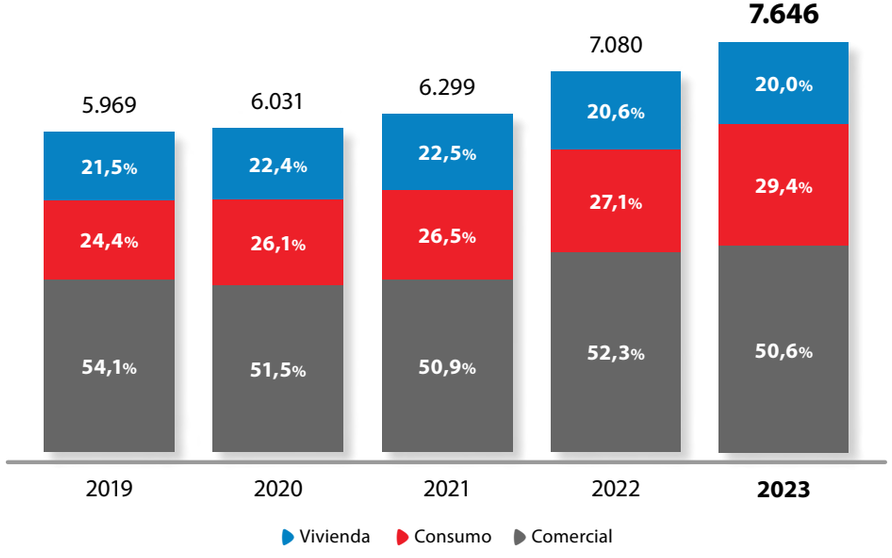
Asimismo, en ciertos países se observa una mayor actividad comercial en el último trimestre del año, lo que puede impactar positivamente nuestros resultados financieros.

Por otro lado, nuestro negocio también está sujeto a factores cíclicos. En periodos de recesión económica, es posible que se registre un aumento en los niveles de morosidad en los préstamos y una disminución de la demanda de algunos productos y servicios. No obstante, gracias a nuestra sólida posición financiera y a la diversificación de nuestro portafolio, estamos en una posición que nos permite hacer frente a estos retos y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes de Centroamérica.

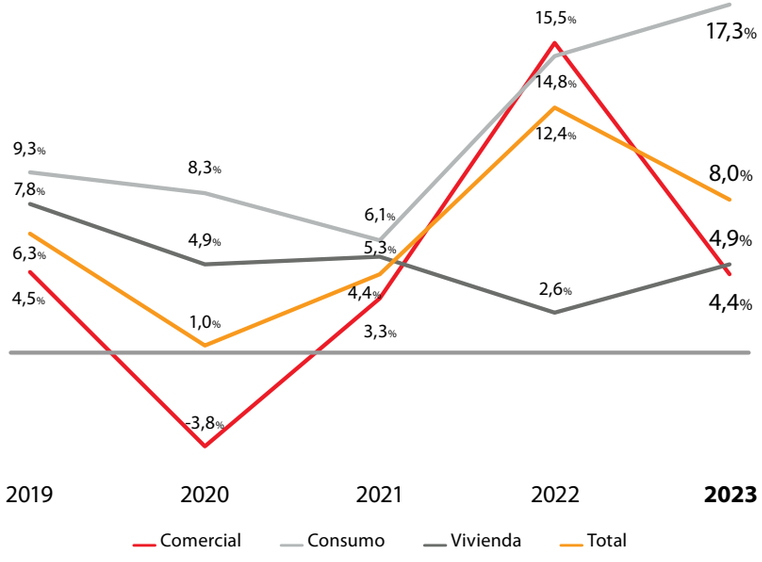
Gracias a nuestra contribución al crecimiento económico de la región con nuestros productos y servicios financieros para personas y empresas, nuestra cartera alcanzó USD 7,6 mil millones al cierre del año, con un crecimiento anual del 8,0%. La cartera comercial creció 4,4% hasta alcanzar USD 3,9 mil millones, impulsada por los crecimientos en Costa Rica (9,7%) y Honduras (16,0%). La cartera de Banca Personas cerró con un saldo de USD 3,8 mil millones, que representa un crecimiento del 11,9%, principalmente por el aumento del 29,1% en el portafolio de consumo en Honduras. Por otro lado, los depósitos alcanzaron USD 7,8 mil millones y un crecimiento anual del 10,4%, mientras que los depósitos a la vista crecieron 3,3% y los depósitos a término, 20,7%.

Cartera por modalidad

(en USD millones, excepto porcentajes)



Crecimiento anual de cartera por modalidad



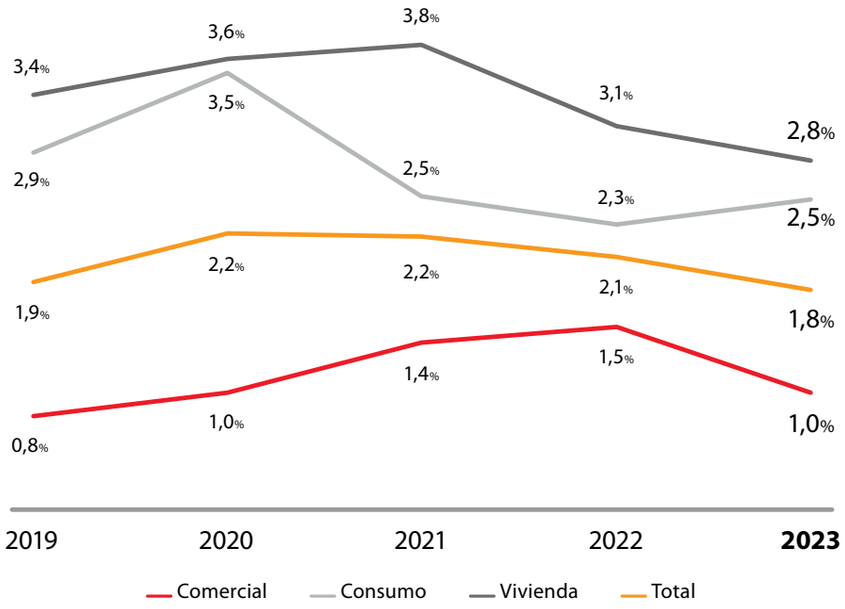
Presentamos un margen financiero bruto de USD 473 millones, que aumentó 10,5%, impulsado por el crecimiento de los ingresos financieros y contrarrestado parcialmente por mayores costos financieros como resultado del aumento generalizado de las tasas de interés. El gasto de provisiones aumentó 67,5%, mientras que los ingresos no financieros no presentaron cambios significativos.

Los gastos operacionales crecieron un 13,0%, principalmente por los incrementos salariales y la apreciación del colón costarricense. Los ingresos por cambios y derivados tuvieron un resultado negativo como resultado de la revaluación de 12,5% del colón costarricense frente al dólar estadounidense durante el año. Como resultado de lo anterior, tuvimos una utilidad de USD 81,4 millones en 2023.

En 2023 nos enfrentamos al desafío de darles estabilidad a los indicadores de calidad de cartera en diferentes jurisdicciones. A pesar de los movimientos macroeconómicos, logramos mantener indicadores de morosidad comparables con los periodos prepandemia, similares a los de 2022. Al cierre de 2023, el 1,8% de la cartera bruta presentaba una mora superior a 90 días.

En general, la calidad de la cartera mejoró en Panamá y Costa Rica, sobre todo en los segmentos comercial y de vivienda. En El Salvador hubo un deterioro con aumento de la cartera en mora en los segmentos de consumo y vivienda, mientras que la calidad de la cartera de Honduras se mantuvo estable.

Comportamiento de la calidad de la cartera mayor a 90 días en Centroamérica



SOMOS UN BANCO REFERENTE EN CENTROAMÉRICA

Nuestros resultados nos posicionaron como referente en el mercado centroamericano, llegando a miles de hogares y empresas con servicios y productos sencillos, confiables y amigables. Cerramos 2023 con 413 mil clientes en Honduras, 860 mil en El Salvador, 381 mil en Costa Rica y 21 mil en Panamá, para un total de 1,7 millones de clientes. Esta cifra representa un aumento de 8,7% con respecto al año anterior.

Nuestra participación de mercado en cartera era del 7,8% en Honduras, 15% en El Salvador y 8,0% en Costa Rica. Destacamos el aumento en la participación de la cartera de vivienda en El Salvador en 50 puntos básicos, y en la cartera de consumo en Honduras en 190 puntos básicos.

En cuanto a la participación en depósitos, aumentamos 50 puntos básicos en Honduras y mantuvimos constante nuestra posición en El Salvador (13,6%). En contraste, en Costa Rica redujimos nuestra participación en 30 puntos básicos, principalmente en los depósitos a plazo, cuya participación pasó de 9,8% en 2022 a 8,5% en 2023.

1,7 MILLONES

DE CLIENTES

en Centroamérica,
8,7% más que el año anterior.

Demostramos que somos un líder centrado en la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, especialmente en el sector empresarial, pues logramos altos índices de NPS en los países centroamericanos en los que operamos. Los valores de este indicador reflejan nuestra dedicación en comprender las necesidades del cliente y brindarle un servicio excepcional.

En Costa Rica, el NPS fue de 80, lo que consolida nuestra posición de liderazgo. En Honduras, El Salvador y Panamá los NPS fueron de 69, 64 y 71, respectivamente, lo que muestra resultados sólidos en comparación con la competencia.

La introducción de modelos analíticos nos ha proporcionado nuevas perspectivas, destacando indicadores clave como el First Contact Resolution (FCR), que mide la eficiencia en la resolución de consultas desde el primer contacto.

Además, iniciamos la implementación del modelo de mesas de voz del cliente (VOC) para identificar y solucionar los problemas que enfrentan nuestros clientes en los diferentes puntos de contacto, fortaleciendo su experiencia y expectativas en cada canal.

Estas iniciativas **demuestran nuestro compromiso constante de mejorar la satisfacción del cliente, utilizando análisis de datos avanzados y estrategias innovadoras** para adaptarnos y responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes del mercado financiero.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN NUESTRAS OPERACIONES DE CENTROAMÉRICA

Seguimos avanzando en nuestra transformación digital y **somos pioneros en ofrecer una oferta digital en Centroamérica:** impulsamos la adopción de productos como la tarjeta de crédito móvil, la libranza móvil y la compra de cartera, colocamos más de 14,8 mil tarjetas de crédito y realizamos desembolsos de libranza móvil por USD 4 millones en los primeros 6 meses desde su lanzamiento. Gracias a esta transformación, aumentamos la cantidad de ventas a través de nuestros productos móviles, pasando del 28% en 2022 al 31% en 2023, lo que nos permitió seguir siendo líderes en la región con una oferta móvil integral. Como complemento, en 2023 alcanzamos un 69% de clientes digitales en la región.

En cuanto a nuestra Banca Empresarial, tuvimos avances importantes en la digitalización de nuestros servicios. En el segmento Banca Empresas, la migración a la nube nos permitió mejorar la administración de nuestros recursos tecnológicos y aumentar la estabilidad de nuestro canal transaccional principal, la Banca en Línea. Gracias a este proceso, **logramos una mejoría en los tiempos de respuesta de los servicios transaccionales y de consulta,** lo que contribuyó a un crecimiento del 17% en los montos transados en este segmento durante 2023.

69%

DE CLIENTES

digitales en nuestras filiales en Centroamérica.

También avanzamos en la comercialización de soluciones de pago especializadas, brindando a nuestros clientes herramientas que los apoyan en la gestión de pagos y conciliación de su tesorería en tiempo real. Estas soluciones tuvieron un impacto positivo en la experiencia de nuestras empresas clientes, quienes realizaron más de 887 mil pagos por H2H (host-to-host) en 2023, lo que representa un incremento del 24% en los montos transados por este canal en toda la región. En el segmento de clientes multilatinos, nuestro Portal Empresarial Regional experimentó un incremento transaccional del 7%.

En El Salvador, lideramos la adopción digital con una amplia gama de productos que representaron el 56% de las ventas de Banca Personas. Además, promovimos la inclusión financiera a través de DaviPlata, que facilitó la recepción de remesas por más de USD 8 millones y tuvo un crecimiento del 25%. De igual manera, implementamos un ecosistema digital de pagos en el municipio de Quezaltepeque y fortalecimos nuestra estrategia de pagos seguros sin contacto con el QR interoperable **Quickpay Davivienda,** que registró más de 36 mil transacciones, equivalente a un crecimiento del 124% con respecto al año anterior. También innovamos con **QR Quickpay Lite Davivienda** para pequeños comercios y emprendedores, ofreciendo una opción de cobro y monitoreo a través de WhatsApp.

En Costa Rica alcanzamos más del 30% de nuestra colocación de productos por medio de canales digitales. Además, consolidamos nuestra aplicación de pagos P2P SINPE Móvil en Línea con más de 2 millones de transacciones y un crecimiento anual del 103%. Los productos de Banca Empresas incluidos en el canal digital siguieron tomando gran relevancia en el mercado costarricense. Es de resaltar que **el 20% de las garantías de participación y cumplimiento fueron generadas desde la Banca en Línea.**

En Honduras, al cierre de 2023, el 47% de nuestros clientes activos eran digitales, que disfrutaron el acceso instantáneo a sus cuentas y servicios de pago rápido y tuvieron mayor control sobre sus finanzas. Y, como la seguridad cibernética es prioridad, implementamos medidas sólidas para proteger la información y garantizar transacciones seguras. En términos de ventas digitales, alcanzamos porcentajes significativos en la Banca Personas: 29% acumulado, 28% en medios de pago y 38% en adelanto de salario.

En Panamá, el indicador de ventas digitales de la Banca Personas cerró en 68%, que equivale a una diferencia positiva de 10 puntos básicos frente a la meta establecida para el año. El 69% de nuestros clientes eran digitales y el uso de la App Davivienda tuvo un crecimiento del 22% con respecto a 2022, mientras que el incremento de la banca en línea fue del 29%.

LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS

Durante 2023 seguimos comprometidos con brindar experiencias que enriquecen la vida de las personas y las empresas en Centroamérica con nuevos productos, sencillos, confiables y amigables.

El segmento Banca Empresas fortaleció su oferta de valor con nuevas funcionalidades en la banca en línea, como los **Desembolsos Digitales,** que generaron más de USD 85 millones en uso de recursos de capital de trabajo por este canal, tanto para las grandes empresas como para las pymes. También mejoramos el servicio de transferencias internacionales con la funcionalidad **Swift GPI,** que permite a los clientes consultar en línea el estado de sus operaciones y tener una comunicación eficiente con sus destinatarios de pago.

En términos de experiencia y seguridad, mejoramos los mecanismos de verificación en Costa Rica y los desplegamos para su uso en el Portal Empresarial Regional, con el fin de brindar una mejor experiencia a nuestros clientes multilatinos. Además, realizamos mejoras en los servicios de conexiones para ofrecer medios de pago especializados a clientes con presencia regional. Estas mejoras nos permitieron atender las necesidades de nuestros clientes con estructuras tecnológicas avanzadas y mejorar la gestión operativa de tesorería y contabilidad.

Presencia de Davivienda en Centroamérica. Hechos destacados 2023

DAVIVIENDA HONDURAS

Continuamos ampliando nuestro portafolio de productos digitales con la **Cuenta digital Remesas y libranza móvil con compra de cartera.** Así les brindamos a nuestros clientes más opciones de experiencias personalizadas, con comodidad y eficiencia en su gestión financiera cotidiana.

DAVIVIENDA EL SALVADOR

Lanzamos el **Portafolio junto a libranza móvil,** que incluye la posibilidad de compra de cartera en una misma solicitud. También implementamos la opción de contratación y desembolso de **Salario SOS** desde la App Davivienda para brindar una oferta que permita cubrir fácilmente las necesidades de efectivo de nuestros clientes. En cuanto a los pasivos, trasladamos el proceso de apertura de **Depósito a plazo fijo** a nuestra aplicación móvil.

DAVIVIENDA COSTA RICA

Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia digital: con el lanzamiento de la alianza con **Google Pay,** ahora nuestros clientes pueden realizar pagos seguros sin contacto directamente desde sus dispositivos móviles Android, utilizando la tecnología NFC. Esto complementa la oferta de Apple Pay lanzada en 2022.

También seguimos transformando y fortaleciendo el portafolio de servicios y productos con la implementación del **Préstamo con deducción de planilla móvil,** dirigido a los clientes de empresas que tienen convenios de libranza con Davivienda. Adicionalmente, habilitamos la opción de solicitud de la **tarjeta de crédito FarmaValue** a través de la App Davivienda, que permite a nuestros clientes ahorrar un 5% en las compras realizadas en cualquier FarmaValue del país.

Asimismo, consolidamos la oferta del equipo **Pymes Davivienda Costa Rica,** con más del 90% de clientes digitales. Por tercer año consecutivo superamos las metas, con un 28% de crecimiento de la cartera de crédito, un 27% en la captación y un 62% más en ingresos por comisiones. De manera paralela a la oferta financiera, continuamos con **Trampolín Comercial Davivienda,** nuestro programa de acompañamiento empresarial con el que llevamos capacitación a más de 250 empresarios pymes para fortalecer su gestión.

DAVIVIENDA PANAMÁ

En 2023, la **consolidación de deudas** y **cuenta de ahorro Internacional** se sumaron a nuestra oferta de productos digitales. De esta manera, nos posicionamos como **el banco No. 1 en Panamá con la mejor y más completa oferta de productos digitales,** 10 productos que ofrecen experiencias 100% autogestionables para nuestros clientes.

En el segmento Banca Empresas, desarrollamos nuevos productos del pasivo para nuestros clientes empresariales y corporativos. Entre ellos, se destacan la **cuenta corriente rentable,** que combina una atractiva rentabilidad sobre el saldo diario con la flexibilidad, comodidad, liquidez, administración y transaccionalidad de una cuenta corriente tradicional, y la **cuenta concentradora,** diseñada para empresas con tesorería centralizada o con administración de varias cuentas con diferentes destinos, que permite la consolidación de fondos al final del día en una cuenta principal, ofreciendo rentabilidad a los fondos excedentes.

NUESTROS RESULTADOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

En 2023 nos enfocamos en la gestión de finanzas sostenibles, centrándonos en la inclusión, prosperidad y capital natural a través de soluciones innovadoras en productos y servicios de ahorro, financiamiento, medios de pago, inversión y seguros para contribuir a una economía más sostenible, próspera y competitiva.

La información detallada sobre nuestro portafolio de financiamiento verde y social se encuentra en los apartados 8.1. Financiamiento verde y 7.1. Financiamiento social de este informe.

Adicionalmente, nuestras filiales internacionales contaban con cerca de 4,3 mil empleados, incrementando su número en 2,3% frente al año anterior.

4,3 MIL

EMPLEADOS

en nuestras filiales internacionales.

Corporación Financiera Davivienda

La Corporación Financiera Davivienda S.A. es un establecimiento de crédito, filial del Banco Davivienda y constituida en 2019, que se enfoca en **impulsar el desarrollo económico del país mediante la promoción y el apoyo a empresas del sector real** que presenten un alto potencial de crecimiento sostenible a largo plazo. La Corporación busca contribuir a la creación de empleo y al fortalecimiento del desarrollo sostenible de las empresas.

En 2023, la Corporación Financiera Davivienda continuó apoyando el desarrollo de emprendimientos, invirtiendo directamente en ellos o a través de fondos de inversión. Para ello **se creó Datio Inversiones, un nuevo vehículo de inversión enfocado en el desarrollo de proyectos inmobiliarios** en el que se realizaron dos inversiones por COP 37 mil millones, alcanzando un valor total del portafolio de inversiones de COP 505 mil millones, que representa un aumento de COP 110 mil millones (22%) con respecto a 2022.

El portafolio de inversiones de la Corporación está conformado por compañías colombianas en un 91% y en compañías de otros 9 países en un 9%. El crecimiento de las inversiones está apalancado por capital y cerró 2023 con un patrimonio de COP 426 mil millones.

Para reducir la exposición a la estacionalidad de las fuentes de ingreso, la Corporación cuenta con un portafolio diversificado de inversiones. En cuanto a la ciclicidad del negocio, durante períodos de recesión económica podrían experimentarse disminuciones en los ingresos. No obstante, en los períodos de auge económico, la demanda de recursos puede aumentar significativamente, permitiéndole a la Corporación obtener beneficios.

En 2023, la Corporación Financiera Davivienda registró un resultado negativo de COP 105 mil millones, debido a su participación en etapas tempranas de empresas que aún se encuentran en fases de inversión y desarrollo y no han alcanzado su punto de equilibrio.

DAVIVIENDA Corporación Financiera

A diciembre de 2023, en el sistema financiero colombiano operaban 5 corporaciones financieras que sumaban activos por COP 30,7 billones y un patrimonio que rondaba los COP 15,3 billones, los cuales presentaron un crecimiento del 11,6% y del 1,6%, respectivamente, en comparación con el mismo mes del año anterior. Actualmente, la Corporación cuenta con una participación de mercado del 1,4% en activos y del 2,8% en patrimonio[30].

A futuro, la Corporación continuará invirtiendo en oportunidades que permitan desarrollar la estrategia del Banco Davivienda.

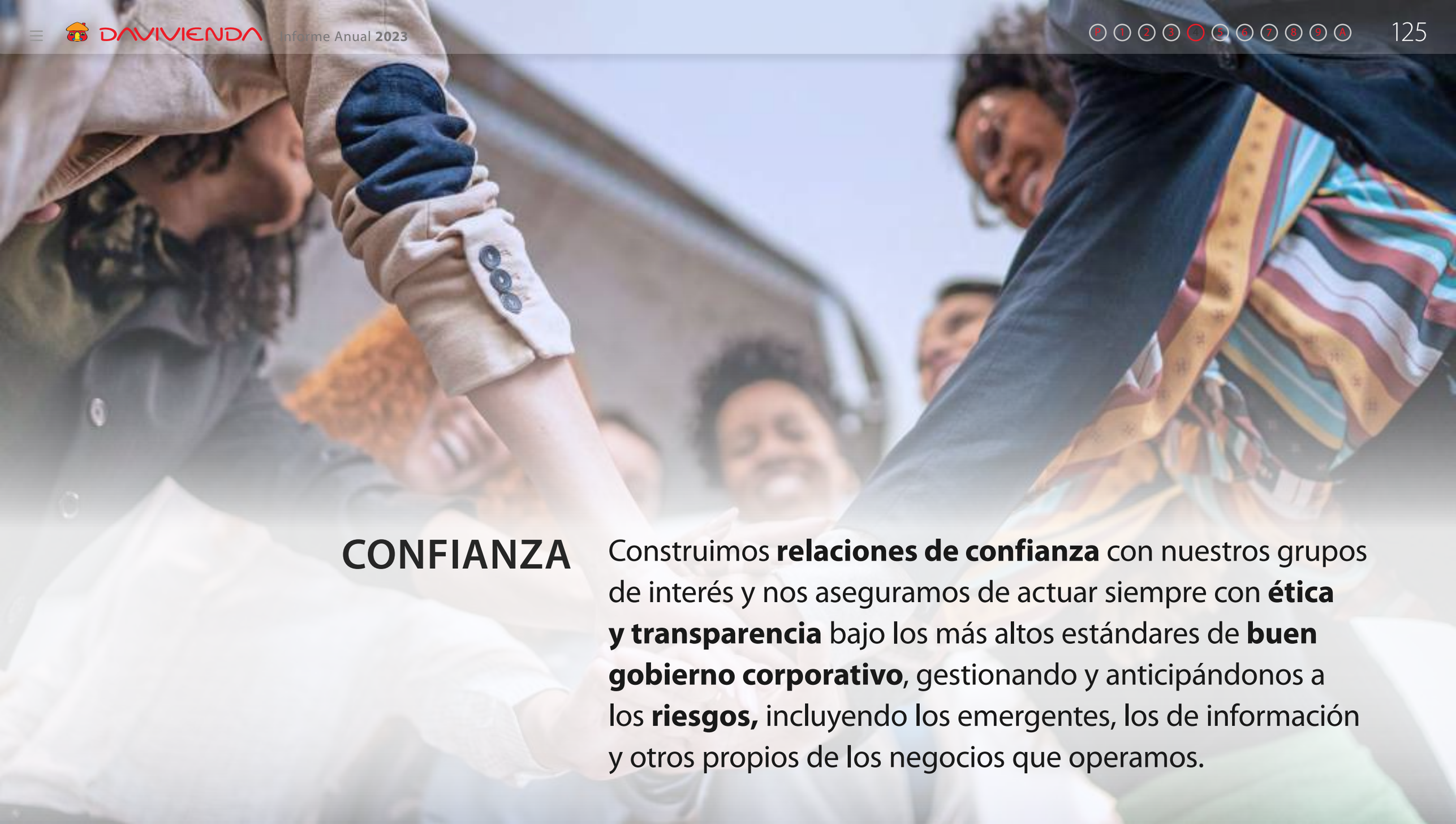
Finalmente, a diciembre de 2023 la Corporación contaba con 12 empleados, de los cuales 6 eran mujeres y 6 hombres, lo que representa un incremento del 9% con respecto al año anterior.

30 Cifras con corte a diciembre de 2023.

4. CONFIANZA

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.



CONFIANZA

Construimos **relaciones de confianza** con nuestros grupos de interés y nos aseguramos de actuar siempre con **ética y transparencia** bajo los más altos estándares de **buen gobierno corporativo**, gestionando y anticipándonos a los **riesgos,** incluyendo los emergentes, los de información y otros propios de los negocios que operamos.

Gestión integral de riesgo

La gestión integral de riesgo del Banco y sus filiales se fundamenta en una estructura de gobierno orientada al logro de los objetivos estratégicos.

MARCO GENERAL

Sobre una base de gestión, administración y control de riesgos que soporten el crecimiento de los negocios y el aprovechamiento de oportunidades, se focalizan nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de la estrategia y el control de los riesgos asociados.

Los macroprocesos o líneas de negocio más representativas en la estrategia, o que generan mayores exposiciones a riesgos, están acompañados por áreas especializadas, responsables de determinar la efectividad de la gestión de dichos riesgos.

Cada unidad tiene diferentes dimensiones de riesgo y diferentes complejidades operativas. Por lo tanto, hay unidades de negocio con riesgos asociados que deben ser analizados con más profundidad. En cada caso se integran todos los demás riesgos identificados en el negocio.

Asimismo, cada ciclo de negocio tiene distintas dimensiones gestionadas por equipos especializados mediante verticales de riesgo, cuya función es valorar integralmente los riesgos estratégicos, técnicos y operativos. Paralelamente, las transversales de riesgo se encargadan de valorar los riesgos comunes e independientes de la naturaleza de su origen, generados en los procesos que soportan las unidades de negocio.

Marco de **gestión integral de riesgos**

Nuestro Propósito Superior:
Enriquecer la vida con integridad

Gestión estratégica

Riesgo estratégico
Riesgo técnico
Riesgo operativo

- Crédito
- Pasivo - Comercio exterior
- Bancaseguros
- DaviPlata
- Mandatos
- Riesgos financieros
- Riesgos financieros de clientes

Riesgo operacional
- Tecnología
- Continuidad del negocio
- Terceros y aliados

Riesgo de fraudes
- Ciberseguridad
- Seguridad de la información
- Autenticación
- Fraude interno

Riesgos ambientales, sociales y de cambio climático

Gestión de activos y pasivos

Riesgo país

Prevención de lavado de activos - Cumplimiento normativo - Control interno

Auditoría

TRES LÍNEAS DE DEFENSA

que involucran todas las áreas de la organización para identificar y controlar riesgos.

La Gestión Integral de Riesgo del Banco y sus filiales está alineada con la gestión corporativa de riesgos del Grupo Empresarial Bolívar, lo que implica el análisis de las exposiciones presentes y futuras, el marco para administrarlas y el impacto sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La aplicación del modelo de Gestión Integral de Riesgo se realiza en un marco claro de segregación de funciones para lograr la identificación oportuna de los riesgos y la independencia entre las funciones de gestión y las de control de riesgos. Para ello se han definido tres líneas de defensa que involucran la participación de todas las áreas de la organización:

- **Primera línea de defensa: Líneas de negocio, operaciones y comerciales.** Funciones de negocio, comerciales y de operaciones que realizan la identificación, evaluación, control y monitoreo primario de los riesgos a los que Davivienda se expone, tomando como guía los lineamientos y políticas emitidos por las áreas de riesgo y de cumplimiento.

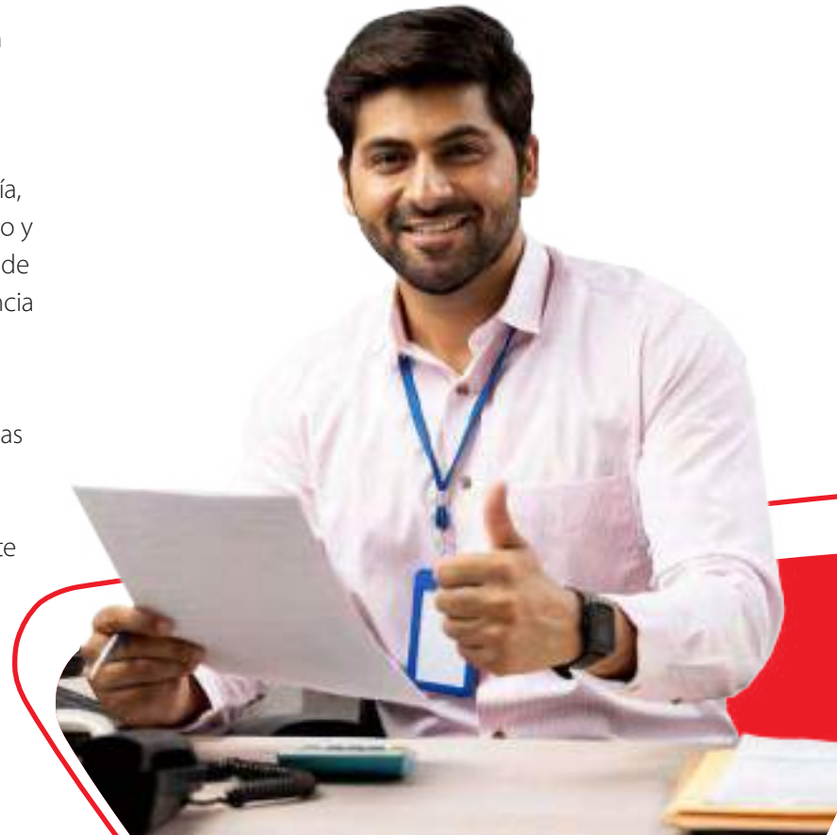
- **Segunda línea de defensa: Áreas de riesgo, control interno y cumplimiento normativo.** Promueven y protegen el adecuado esquema de control sobre la gestión de los riesgos mediante la supervisión independiente de los niveles de exposición, el cumplimiento de los niveles de apetito de riesgos, capital y liquidez aprobados por la Junta Directiva.

- **Tercera línea de defensa: Auditorías interna y externa.** Evaluación independiente de la Gestión Integral de Riesgos a través de la revisión de la eficacia y eficiencia de los procesos y controles internos.

Haciendo énfasis en la gestión que realiza la tercera línea de defensa en la estructura de gestión y control de riesgos definida en Davivienda, tanto la Auditoría Interna y como la Externa (esta última a cargo de la Revisoría Fiscal) llevan a cabo periódicamente procesos de evaluación independientes de cada uno de los sistemas de gestión especializada de riesgos y, de manera particular, la gestión integral de estos, buscando evaluar el grado de efectividad de dicha gestión e identificando recomendaciones que contribuyan a su cumplimiento. Asimismo, tienen acceso directo a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría, garantizando el adecuado seguimiento y control al cumplimiento de la gestión de riesgos, en pro de resguardar la solvencia y la reputación de la organización.

En 2023, la Auditoría Interna, en cumplimiento del Estatuto y las Políticas de Auditoría, desplegó el plan anual aprobado por el Comité de Auditoría, basado en la evaluación independiente de riesgos. Los trabajos de auditoría fueron ejecutados informando los hallazgos y oportunidades de mejora sobre los diferentes aspectos del Sistema de Control Interno (SCI) y la administración de riesgos, con sus respectivos planes de acción.

Por último, la Auditoría Externa emite un concepto consolidado sobre su evaluación independiente de la Gestión Integral de Riesgos, que se publica en las Notas a los Estados Financieros del Banco con corte al cierre del año.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Nuestra estructura organizacional está diseñada para responder a las necesidades de desarrollo de los negocios y a la adecuada gestión de los riesgos y de cumplimiento.

Contamos con los siguientes órganos de gestión de riesgos:

Estructura de comités y órganos colegiados

Junta Directiva

Es el principal gestor de riesgo en el Banco y Filiales. **Evalúa con profundidad los riesgos asociados al negocio y apoya la labor de los órganos de control** en temas relacionados con la Gestión Integral de Riesgo, dentro de los parámetros establecidos por la normatividad aplicable. Define la política y los apetitos de riesgo y es responsable de que éstas se cumplan.

Comité de Auditoría

Es un órgano de apoyo y reporte a la Junta Directiva encargado de supervisar las actividades de la auditoría interna y revisoría fiscal en cuanto a la evaluación de la metodología e implementación del modelo de gestión de riesgos y del sistema de control interno del Banco Davivienda. **Emite recomendaciones sobre la gestión de riesgo realizada por los diferentes comités de riesgo.**

Comité de Cumplimiento

Es un órgano de apoyo y reporte a la Junta Directiva, que se encarga de **validar y hacer seguimiento a la implementación y ejecución del programa de gestión de prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo** de acuerdo a los lineamientos dados por la Alta Dirección del Banco Davivienda, acorde a la normatividad vigente y mejores prácticas del mercado.

Comité Corporativo de Riesgos

Es un órgano de apoyo y de reporte a la Junta Directiva conformado por 3 de sus miembros, cuyo encargo principal **se centra en velar por el correcto funcionamiento y los niveles de exposición de Riesgos en Davivienda**. Este encargo es ejecutado a través del seguimiento y supervisión de las herramientas que permiten visualizar la exposición global de la Entidad y priorizar los frentes de trabajo. Este Comité realiza seguimiento al perfil de riesgos y confirma su alineación con el marco de apetito de riesgos, evalúa los impactos en la implementación de cambios normativos relativos a los riesgos, revisa los aspecto más relevantes de las funciones de riesgos especializadas así como monitoreo a los resultados sobre las pruebas de resistencia.

Comité de Alineación Estratégica

Es un órgano de apoyo al Presidente del Banco Davivienda y los Vicepresidentes Ejecutivos, que **se encarga del seguimiento a los focos estratégicos de la Organización**, de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.

Comités Específicos de Riesgos

Se encuentran definidos en función de los tipos de riesgos, y cuya función principal se desarrolla en pro de **gestionar los riesgos a su cargo a través del seguimiento a los controles y políticas**, que permiten identificar el cumplimiento del apetito de riesgo, la revisión de los impactos de los riesgos actuales y potenciales y la oportuna toma de decisiones y su respectivo escalamiento a los órganos que se consideren necesarios como lo son, la Presidencia, al Comité Corporativo de Riesgos y a la Junta Directiva.

EQUIPO DIRECTIVO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

- **Álvaro José Cobo Quintero**
  Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos
  Lidera el cumplimiento y ejecución de la gestión integral de riesgos del Banco Davivienda, incluyendo los principios y la filosofía de la cultura de riesgos. Es independiente de las unidades de negocio, a quienes asesora y supervisa a través del modelo de control de los riesgos. Tiene línea de reporte directo a la Presidencia, al Comité de Riesgos Corporativo y a la Junta Directiva.

- **María Carolina Restrepo Frasser**
  Vicepresidente Ejecutiva de Riesgos de Inversiones del Grupo Empresarial Bolívar
  Es responsable de identificar, medir, gestionar y asegurar que los riesgos de mercado, liquidez, crédito de inversiones, conductas y operativos de tesorerías se encuentren dentro del apetito de riesgo definido, tanto para los portafolios de recursos propios como los de recursos de terceros. Es independiente de las unidades de negocio y tiene línea de reporte directo a la Presidencia y Juntas Directivas.

- **Liliana Alvis Cruz**
  Vicepresidente de Cumplimiento
  Gestiona y coordina el programa de cumplimiento y, dentro de este, los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo. Asímismo, entre sus funciones están promover, desarrollar y velar por el cumplimiento de los procedimientos específicos de prevención y mitigación del riesgo. Tiene línea directa de reporte a la Presidencia, a la Junta Directiva y al Comité de Cumplimiento.

- **Danilo A. Cortés Cortés**
  Vicepresidente de Auditoría
  Se encarga de evaluar de manera independiente a las áreas de riesgo y cumplimiento, así como la metodología e implementación del modelo de Gestión Integral de Riesgos del Banco. Tiene línea de reporte directo al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, escalando los resultados de la auditoría sobre el funcionamiento de los controles, el estado de los riesgos y las recomendaciones a la administración.

PRINCIPALES RIESGOS

Los riesgos principales son las macro-categorías de riesgo empleadas para monitorear y controlar las exposiciones que tienen mayor impacto en la organización. Los riesgos principales, que se presentan en esta sección, son reportados regularmente a la Junta Directiva y a los Comités de Riesgo. En la sección de Administración de Riesgos se aportan más detalles sobre la administración de los riesgos.

Riesgos y acciones de mitigación

Categoría	Comportamiento - Desempeño del riesgo	Principales acciones de mitigación
Riesgo de crédito	El persistente y significativo aumento de la inflación, las altas tasas de interés y la desaceleración de la economía durante 2023 ocasionaron deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento.	▶ Ajustes en políticas de originación. ▶ Robustecimiento de los modelos de cobranza. ▶ Seguimiento permanente a las medidas implementadas. ▶ Revisión sectorial proactiva para atender sectores con afectación por coyuntura (tasas altas, fenómeno de El Niño, etc.)
Riesgo operacional	El mayor riesgo operacional se concentra en fraude por el robo de la identidad digital de los clientes; a través de la ingeniería social se ven comprometidos sus datos biométricos y sus credenciales para ingresar a los canales digitales, logrando materializar fraude en la apertura de productos del activo o en transacciones de compra o transferencias.	▶ Fortalecimiento de la analítica en los motores de riesgo. ▶ Implementación de nuevas herramientas de identificación de biometría facial como método de autenticación de nuestros clientes. ▶ Robustecimiento de flujos de transacciones como visualización de datos de tarjeta y aprovisionamiento de tarjetas en las billeteras.

Categoría	Comportamiento - Desempeño del riesgo	Principales acciones de mitigación
Riesgo de liquidez	Debido a la desaceleración económica y a las altas tasas de interés, se presentaron bajos niveles de crecimiento de la cartera, por lo que no se presentaron presiones sobre los indicadores de liquidez de corto ni de largo plazo. El riesgo de liquidez se mantuvo estable durante el año, dando cumplimiento a los indicadores internos y regulatorios en cada una de las compañías.	▶ Disponibilidad permanente de activos líquidos de alta calidad, de acuerdo con la estructura de balance, estrategia y apetito de riesgo. ▶ Gestión prospectiva donde se estiman las necesidades contractuales y no contractuales futuras a diferentes horizontes de tiempo y escenarios, con el fin de asegurar siempre la suficiencia de activos líquidos y anticiparse ante posibles cambios. ▶ Monitoreo constante de la composición y estructura del fondeo de cada compañía, para asegurar la capacidad de financiación de los activos estructurales.
Riesgo de mercado	Debido a la alta volatilidad de los mercados de capitales durante 2023, no se tomaron posiciones direccionales adicionales en los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto el portafolio, por lo que el riesgo de mercado se mantuvo estable. La exposición durante el año se mantuvo dentro de los límites de apetito, dando cumplimiento al esquema de control definido para cada modelo de negocio.	▶ Medición y monitoreo diario de las métricas de gestión de riesgo de mercado, alertas tempranas y el cumplimiento de límites con base en el apetito de riesgo. ▶ Análisis y seguimiento de las utilidades de acuerdo con el presupuesto y el nivel de exposición tolerado. ▶ Segmentación de estrategias y perfiles de riesgo por modelo de negocio.
Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	La gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se robusteció en 2023 de acuerdo con el contexto existente y se ejecutó según la metodología establecida. La aplicación y fortalecimiento de políticas, procedimientos y tecnologías permitieron la detección y mitigación de actividades ilícitas relacionadas con este riesgo. No se presentaron eventos de riesgos relevantes materializados durante el periodo.	▶ Aplicación de controles operativos y ejecución de monitoreo de las operaciones por medio de reglas que permiten identificar patrones inusuales y/o sospechosos relacionados con LAFT y PADM.
Riesgo país	Este riesgo se mantuvo estable en 2023, pero en constante monitoreo, asegurando que la estrategia de diversificación se ajuste al apetito y a las políticas de riesgo. A la fecha, los países destino de inversión no revelaron signos de alarma frente a factores que pueden impactar su situación económica, política, jurídica o ambiental.	▶ Esquema de alertas tempranas ante eventos o situaciones sistémicas que impliquen cambios en el perfil de riesgo país. ▶ Mesa interdisciplinaria que analiza el contexto y coyuntura económica, política, jurídica y ambiental de los países destinos de inversión.

PRUEBAS DE ESTRÉS

Las pruebas de estrés son un ejercicio para identificar los riesgos a los que nos exponemos y que, en caso de materializarse, podrían afectar la viabilidad. Los resultados de estas pruebas se utilizan identificar riesgos y definir el marco de apetito dentro del cual se desarrolla el plan de negocios.

En el marco de las pruebas de estrés se desarrolla el "Esquema de Pruebas de Resistencia" (EPR) bajo los lineamientos del Capítulo XXVIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia. Este esquema busca **identificar las vulnerabilidades de las entidades, enriquecer el proceso de toma de decisiones para la gestión de los riesgos, examinar la cantidad y calidad del capital, su liquidez, sus activos y sus pasivos de acuerdo con su perfil de riesgo, así como ponderar la viabilidad de sus planes de negocio**. De este modo, el EPR ayuda a fortalecer la gestión de los riesgos y complementa los procesos de evaluación de suficiencia del capital. Con base en los resultados de dicho ejercicio, se dimensiona la capacidad de absorción de pérdidas de los componentes del capital y se adecúa a los riesgos actuales y potenciales que enfrenta la entidad en desarrollo de su plan de negocio.

Desarrollamos el EPR de acuerdo con los tiempos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los resultados obtenidos son evaluados a lo largo del año, convirtiéndose en punto de referencia para dar seguimiento a la evolución real de las relaciones de solvencia y demás indicadores proyectados, y de este modo evaluar nuestros posibles escenarios futuros para enriquecer la gestión de riesgo.

En 2023 realizamos el EPR suponiendo un entorno de recesión económica, alta inflación con decrecimiento lento, sin alcanzar el rango meta del Banco de la República, altas tasas de interés y desempleo. Este entorno provoca una afectación generalizada de la cartera, especialmente la de consumo y, además, se asume la materialización de un ciberataque. Por otra parte, se suman efectos adversos por cuenta de restricciones en el acceso a fondeo a nivel local e internacional. Los resultados son utilizados para desarrollar medidas mitigantes preventivas y correctivas que amplían nuestro marco de actuación para enfrentar escenarios de estrés reales.

MARCO DE APETITO DE RIESGO

Para Davivienda es fundamental la identificación y evaluación de los riesgos actuales y potenciales inherentes a las actividades que desarrollamos en el curso normal del negocio, para su debida gestión. **El Marco de Apetito de Riesgo identifica aquellos riesgos, y evalúa y define si se asumen, mitigan, evitan o transfieren.**

ESQUEMA DE PRUEBAS DE RESISTENCIA

nuestro punto de referencia para evaluar escenarios futuros y enriquecer la gestión de riesgo.

Desde nuestra taxonomía, los riesgos a los que estamos expuestos en el desarrollo de nuestras actividades se clasifican en 3 ejes: financieros, no financieros y estratégicos. Estos riesgos son evaluados de manera sistemática a través del perfil de riesgo de la entidad, el cual establece un conjunto de métricas que permiten a los Comités de Riesgo y a la Junta Directiva hacer un seguimiento activo del apetito de riesgo.

Estas métricas de riesgo son delimitadas por zonas específicas que permiten determinar, mediante el análisis cuantitativo y cualitativo, nuestro nivel de exposición al riesgo. Dichas métricas están expresadas en términos de capital, liquidez, volatilidad y rentabilidad.

A pesar de los grandes desafíos de 2023 en el panorama económico, gracias a la gestión anticipada y activa sobre los riesgos **mantuvimos niveles de capital y liquidez acordes con el apetito de riesgo, y conservamos nuestra gestión activa enfocada en la calidad crediticia del portafolio de créditos y el riesgo operacional** asociado a nuestras actividades.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1. Riesgo estratégico
2. Riesgo de crédito
3. Riesgo de mercado
4. Riesgo de liquidez
5. Riesgo operacional
6. Riesgo país
7. Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, programa anticorrupción y ley FATCA/CRS
8. Riesgo de fraude
9. Seguridad de la información y ciberseguridad
10. Riesgo de protección de datos y privacidad
11. Riesgo tecnológico
12. Riesgo de terceros y aliados
13. Continuidad del negocio
14. Riesgo de cumplimiento normativo
15. Riesgo ambiental, social y de cambio climático.
16. Riesgos reputacionales y gestión de marca
17. Riesgos emergentes

RIESGO ESTRATÉGICO

Para Davivienda el riesgo estratégico es entendido como la posible desviación de los resultados esperados como consecuencia de las decisiones de carácter estratégico, la aplicación indebida de dichas decisiones y/o la falta de capacidad de respuesta a los cambios del entorno.

La gestión de riesgo estratégico es un proceso continuo que incorpora tanto el control a la ejecución de la estrategia, como la evaluación integral y sistemática de estas decisiones; en ambos casos, se busca asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

En pro de cumplir con este propósito, en 2023 nuestros esfuerzos se concentraron principalmente en el robustecimiento del esquema de monitoreo proactivo de los focos definidos como estratégicos y la identificación los cambios en el entorno. El esquema se basó en **4 dimensiones** para medir el **desempeño** y la ejecución del **plan estratégico:**

1. Crecimiento
2. Rentabilidad
3. Riesgo
4. Servicio

Por otra parte, se reformuló el gobierno alrededor de la gestión de la estrategia, dándole atributos de flexibilidad y transversalidad, alineándolo con su naturaleza cambiante y adaptativa. Esta estructura facilitó la evaluación sistemática de las decisiones estratégicas, al habilitar esquemas de retroalimentación *top-down* y *bottom-up* en todo el sistema.

El año 2023, fue retador en el ámbito económico, con un escenario de tasas de interés e inflación alta, que requirió seguimiento puntual al comportamiento de nuestro portafolio de crédito, definiendo este como uno de los principales focos estratégicos. En los diferentes comités y en la Junta Directiva se realizó un seguimiento estratégico particular para tomar las medidas correctivas necesarias.

RIESGO DE CRÉDITO

Tiene como función valorar integralmente el riesgo estratégico, técnico y operativo asociado al ciclo de crédito. Así mismo, apoya la gestión de riesgos transversales derivados de los procesos asociados al negocio (riesgos operativos, fraude, tecnología, gestión de activos y pasivos, cumplimiento y control interno, así como riesgos ambientales, sociales y de cambio climático).

El riesgo de crédito se define como la posibilidad de que un prestatario o contraparte no cumpla sus obligaciones de acuerdo con los términos convenidos, afectando de manera negativa el valor de nuestro portafolio. Este riesgo se mitiga por medio de la debida diversificación de las carteras en sectores económicos y tipos de cartera, el uso de garantías en algunos tipos de créditos y a través de los parámetros que se definen en la aprobación de los riesgos.

Por su parte, el objetivo de la gestión del riesgo de crédito es maximizar nuestra rentabilidad, ajustándose a los niveles de riesgo deseados. Este objetivo se alcanza manteniendo los niveles de pérdida esperada dentro de parámetros aceptables, sin desconocer otros fenómenos de incertidumbre que pueden afectar el resultado del portafolio. La gestión integral de riesgo de crédito incluye también los riesgos estratégicos y operativos asociados al ciclo de crédito.

La gestión de riesgo de crédito es un proceso lógico y sistemático que permite identificar, analizar, evaluar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos asociados a las líneas de negocio, productos, servicios y mercados donde desarrollamos nuestro plan de negocio de crédito, partiendo del contexto de los procesos asociados al ciclo de crédito y sus etapas. **Buscamos obtener oportunidades de mejora en los procesos y prevenir o mitigar pérdidas tanto de crédito como operativas asociadas al ciclo de crédito.** Esto implica un ciclo de gestión de riesgo por etapas de la siguiente manera:

1 Identificación

Permite determinar los riesgos actuales y potenciales inherentes a las actividades que se desarrollan o se planea desarrollar según las definiciones de nuestro plan estratégico o el cumplimiento de la normatividad en el ciclo de crédito. Esta etapa debe surtirse para el caso de implementación de cambios en el plan de negocio y entrada a nuevos mercados, canales, productos o servicios.

2 Medición

Etapa que permite cuantificar y/o evaluar la exposición al riesgo de crédito y riesgo operativo asociada a todas las etapas del ciclo de crédito, así como el impacto y consecuencia al momento de su materialización. La cuantificación del riesgo incorpora los siguientes factores:

a. Probabilidad de ocurrencia

Cuantificación de la probabilidad de incumplimiento de los distintos segmentos, así como la probabilidad de ocurrencia de situaciones y choques de incertidumbre que puedan modificarlas.

b. Impacto del riesgo

Cuantificación de la magnitud de las pérdidas, teniendo en cuenta no solo la probabilidad de incumplimiento sino la exposición y pérdida, dado el incumplimiento para cuantificar la pérdida esperada y/o incurrida y su incidencia en los resultados.

c. Velocidad

Medición del momento en el que comienza a materializarse el impacto del riesgo luego de su ocurrencia.

d. Duración

Persistencia del evento de incumplimiento sobre nuestros resultados.

3 Control

En esta etapa se deben establecer los mecanismos tendientes a mitigar y gestionar la materialización de los riesgos asociados al ciclo de crédito. Estos mecanismos se refieren a las políticas, procedimientos y metodologías asociadas al ciclo de crédito: originación, profundización y recuperación, así como los controles operativos para garantizar que estos se encuentren debidamente implementados. Los controles deben permitir conocer el grado de cumplimiento de los umbrales y/o límites regulatorios establecidos, así como contar con información actualizada, confiable, oportuna y completa para la toma de decisiones.

4 Monitoreo

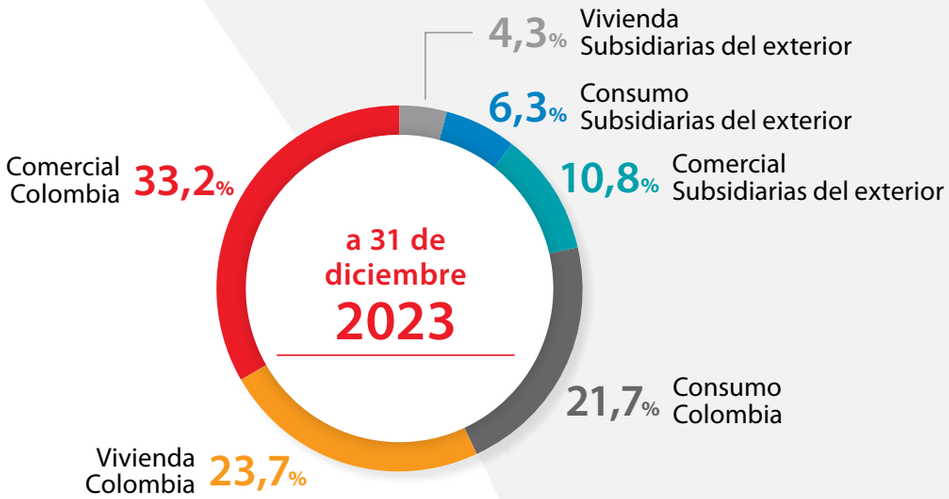
Realizar seguimiento permanente y efectivo a las fuentes de riesgos en el ciclo de crédito, a las desviaciones frente a los límites y/o umbrales, a la efectividad de los controles implementados y al posible impacto de la materialización de los riesgos. A través del monitoreo que se realiza a los portafolios, se detectan desviaciones y se corrigen en las instancias de gobierno respectivas.

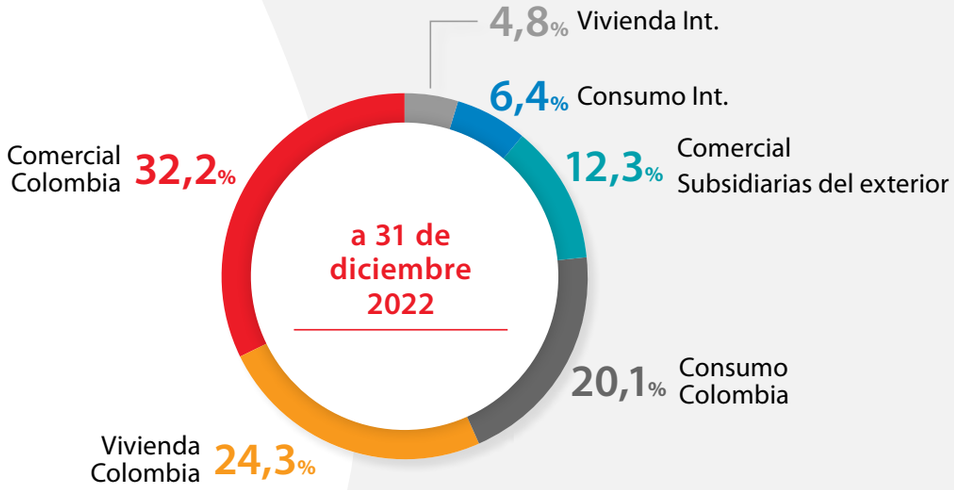
El año 2023 representó un desafío para la gestión del Riesgo de Crédito en el Banco: factores como el aumento significativo de la inflación, las altas tasas de interés y la desaceleración de la economía, ocasionaron un deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como un incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento.

Cartera y crecimiento a diciembre 2023

Al cierre de 2023, la cartera registró COP 135.974.561 representada en un 79% por Banco Davivienda Colombia y 21% por subsidiarias del exterior.

Distribución por clase de cartera comparativa a diciembre 2023 - diciembre 2022 (Consolidado)





Durante el año, la cartera presentó un decrecimiento del 6,09% con respecto al cierre de 2022, cuando la cartera de Colombia decreció en 3,6%, apalancada principalmente por la banca de consumo que presentó una variación negativa del 16,2%. La cartera de las subsidiarias internacionales expresada en pesos presentó una reducción del 14,3%.

Distribución de la cartera por segmentos (Consolidado)

(en COP millones)

Cartera por Segmento de operación	31 Diciembre 2023	31 Diciembre 2022	Variación		Participación
			COP	Porcentaje	
Davivienda Colombia	**106.791.294**	**110.750.466**	**-3.959.173**	**-3,57%**	**79%**
Comercial	45.161.915	46.582.802	-1.420.887	-3,05%	33%
Consumo	29.443.776	35.135.227	-5.691.451	-16,20%	22%
Vivienda	32.185.603	29.032.438	3.153.165	10,86%	24%
Filiales internacionales	**29.183.269**	**34.036.858**	**-4.853.588**	**-14,26%**	**21%**
Comercial	14.744.816	17.801.018	-3.056.203	-17,17%	11%
Consumo	8.602.189	9.231.781	-629.592	-6,82%	6%
Vivienda	5.836.264	7.004.059	-1.167.793	-16,67%	4%
Total	**135.974.563**	**144.787.324**	**-8.812.761**	**-6,09%**	**100%**

El entorno económico desafiante en Colombia, afectado por la inflación, las elevadas tasas de interés y la desaceleración de la economía, afectó la gestión de riesgo de crédito, principalmente en el portafolio de consumo. El impacto de estos factores sobre este portafolio ocasionó un deterioro en el nivel esperado de pérdidas de la cartera, así como un incremento en los indicadores de calidad y una menor dinámica de crecimiento. Debido a esto, se observó una variación negativa para este segmento al cierre de 2023.

La influencia de los factores macroeconómicos mencionados en la capacidad de pago de los deudores llevó a ajustes en la gestión de cartera, especialmente en los préstamos de libre inversión. Estos cambios **mejoraron el comportamiento de los desembolsos recientes, generando una reconfiguración positiva en los perfiles de los clientes hacia niveles de riesgo medio-bajo con menor impacto en su carga financiera**. Sin embargo, los resultados mensuales para el total de la cartera de consumo continúan afectados por el comportamiento de colocaciones anteriores, teniendo en cuenta su peso frente a los desembolsos recientes.

En cuanto a la cartera comercial, hubo deterioros más pronunciados al cierre del año atribuidos a los factores macroeconómicos mencionados. Para abordar eficientemente estas situaciones, las áreas correspondientes fortalecieron estrategias, ajustando políticas de originación, seguimiento y medidas de cobranza. Los sectores de construcción residencial, agropecuario, comercio, comercialización de energía y salud fueron los que registraron mayor nivel de deterioro en el portafolio.

Con respecto a las filiales internacionales, el portafolio presentó una reducción del 14,3% expresada en pesos, y un aumento del 8,0% vista en dólares. Este comportamiento diferencial se explica por la apreciación del peso con respecto al dólar. En 2023, Centroamérica registró una mayor dinámica de crecimiento en consumo, especialmente en libranza y tarjeta de crédito. En Banca Comercial, el segmento Corporativo presentó el mayor dinamismo. **La subsidiaria con mayor crecimiento fue Honduras, especialmente en Banca Personas, seguida de Costa Rica en Banca Comercial.**

En 2024 los esfuerzos en materia de gestión de riesgo de crédito estarán enfocados en abordar 3 retos:

1. **Potenciar el crecimiento de la cartera en segmentos de bajo riesgo y profundizar el uso de garantías.**

2. **Continuar el monitoreo permanente de los procesos de originación y calibraciones, mientras sea necesario. También se van a monitorear nuevas colocaciones.**

3. **Robustecer modelos de segmentación y gestión de cobranza.**

Calidad de cartera por modalidad y cobertura

Al cierre de 2023, el indicador de cartera vencida mayor a 90 días fue del 4,94%, 181 puntos básicos por encima del registrado al cierre de 2022. En la cartera comercial, el indicador fue del 3,79%, que incrementó 103 puntos básicos frente a lo registrado en diciembre de 2022, debido principalmente a deterioros por rodamiento en proyectos de construcción, que presentaron inconvenientes en ejecución y pago de la deuda, así como clientes que pertenecen a sectores de Servicios y Comercio que no cumplieron sus acuerdos de normalización.

Por su parte, el indicador de la cartera de consumo cerró en 6,97%, que refleja un incremento explicado principalmente por el deterioro de las colocaciones de 2022 y, en menor medida, por la disminución de la tasa de crecimiento que presentó el segmento en el transcurso del año.

En los próximos periodos se espera que este factor se mantenga debido a la disminución de desembolsos por ajuste de políticas de originación.

En cuanto a la vivienda, el indicador de cartera presentó un aumento de 104 puntos básicos con respecto al registrado al cierre de 2022, como resultado de la afectación en la capacidad de pago de algunos clientes por diferentes factores, como el incremento de las tasas de interés al momento del desembolso. Se implementaron medidas para reducir la exposición a perfiles de riesgo elevado y con mayor impacto frente a dichos factores.

El nivel de cobertura para la cartera improductiva al cierre de 2023 fue de 90,5%, con una disminución de 49 puntos porcentuales en comparación con el cierre de 2022:

Nivel de cobertura para la cartera improductiva 2023 (Consolidado)

Alcance	31 Diciembre 2023	Diciembre 2022
Calidad de cartera de consumo	6,97%	3,23%
Calidad de cartera comercial	3,79%	2,76%
Calidad de cartera de vivienda	4,69%	3,65%
Calidad total	**4,94%**	**3,13%**
Cobertura total	**90,5%**	**139,5%**

- **Calidad:** Calidad de cartera improductiva mayor a 90 días / total.
- **Cobertura:** Provisiones P&G + Provisiones patrimonio / Improductiva mayor a 90 días.

RIESGO DE MERCADO

La Junta Directiva, el Comité de Riesgos Financieros (CRF), los Comités de Inversiones y Riesgo de los Fondos de Inversión Colectiva y el Comité de Gestión de Activos y Pasivos (C-GAP) de cada entidad del Grupo, según corresponda, son los órganos encargados de definir las políticas institucionales en relación con la exposición a los diferentes riesgos financieros, teniendo en cuenta que dichas políticas sean coherentes con la estructura financiera y operativa de cada una de las entidades, así como con su estrategia y objetivos corporativos.

De igual forma, en cada una de las filiales internacionales existe un Comité Alco local que debe ratificar las decisiones tomadas en el Comité de GAP ME, aprobar la estructura de límites de riesgo a nivel de negocio y hacer seguimiento a las estrategias.

La administración de riesgo de mercado consiste en identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos derivados de fluctuaciones en tasas de interés, tasa de cambio, precios, índices y otros factores a los que se encuentra expuesta la actividad de la entidad.

Principios que rigen la **gestión de riesgo de mercado** de las compañías del Grupo

- **Consistencia entre utilidades esperadas y nivel de exposición tolerado.**
- **Participación en mercados y productos sobre los cuales se tiene profundo conocimiento y herramientas de gestión.**
- **Segmentación de estrategias y perfiles de riesgo por modelo de negocio.**
- **Gestión a nivel consolidado y desagregado.**

Participamos junto a nuestras filiales a través de nuestro portafolio de inversiones en el mercado de capitales, en el mercado monetario y en el mercado cambiario. **Los portafolios administrados se componen de una serie de activos que diversifican las fuentes de ingresos y los riesgos asumidos.** Según el modelo de negocio definido para cada uno de los portafolios, se cuenta con una serie de l**ímites y alertas tempranas** que buscan mantener el perfil de riesgo del balance y la relación rentabilidad/riesgo.

La medición y el control de los límites y alertas que aseguran que el portafolio de inversiones se encuentre dentro del apetito de riesgo definido para cada una de las compañías se realiza de manera diaria. En caso de encontrar alguna desviación de las políticas definidas por el gobierno corporativo, se realiza una gestión en conjunto con cada una de las tesorerías para asegurar el cumplimiento de los límites y la gestión de las alertas tempranas.

Para la gestión de riesgo de mercado se dispone de 2 tipos de límites:

- Límites en función del modelo de negocio (portafolios estructurales y portafolios de *trading*): Entre las medidas utilizadas se encuentran el Valor en Riesgo (VeR), el DV01, la duración y alertas tempranas de pérdidas.
- Límites por factor de riesgo (tasa de interés y tasa de cambio): Específicamente para la gestión de estructura de balance, se identifican los riesgos asociados a tasa de interés y tasa de cambio. El primero se gestiona mediante la lectura del calce de tipos de tasa de interés del balance, la cuantificación de la sensibilidad y estrategias de cobertura de tasa de interés; y el segundo, mediante estrategias de coberturas cambiarias que buscan reducir la sensibilidad de la solvencia básica consolidada. Las coberturas se definiden en función de la estructura de balance y la profundidad de los mercados para cada moneda, partiendo de la base de un análisis prospectivo de las economías y la coyuntura de mercado.

COP 18,5 BILLONES

Portafolio de inversiones consolidado en 2023.

Saldos del portafolio por modelo de negocio (consolidado)

(en COP millones)

Modelo de negocio	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	
			COP	Porcentaje
Trading	2.095.210	1.787.801	307.409	17,2%
Estructural	16.390.675	16.073.932	316.743	2,0%
Reserva de liquidez	11.373.513	11.712.415	-338.902	-2,9%
Gestión balance	5.017.162	4.361.516	655.646	15,0%
Total	**18.485.885**	**17.861.733**	**624.152**	**3,5%**

El 89% del portafolio obedece a inversiones de carácter estructural lo que ratifica el perfil conservador de nuestro portafolio de inversiones. Con respecto a las variaciones observadas en el periodo, *trading* aumentó su posición 17%, que es un movimiento ordinario en este portafolio, en la medida en que se basa en estrategias de corto plazo. El portafolio estructural creció un 2%, principalmente por el modelo de negocio de gestión de riesgos del balance que involucra la constitución de inversiones de carácter estructural.

El año 2023 se caracterizó por la alta volatilidad en los mercados de capitales, generada en gran medida por el cambio del enfoque de la política monetaria como respuesta al comportamiento inflacionario. El peso colombiano presentó una revaluación del 21% que impactó la volatilidad de las posiciones en moneda extranjera.

El nivel de exposición del Balance Consolidado a precios de mercado se mantuvo en promedio en COP 457,5 mil millones, de acuerdo con el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Valor en riesgo al 31 de diciembre de 2023 (consolidado)

(cifras en COP millones)

	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	243.110	327.392	370.632	243.110
Tasa de cambio	15.029	98.348	252.509	15.029
Acciones	7.014	7.970	9.476	9.476
Fondos de inversión colectiva	18.394	23.839	33.523	19.617
VeR	**287.232**	**457.550**	**618.208**	**287.232**

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez se materializa en la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente, los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de nuestras operaciones diarias o condición financiera. Esta contingencia (riesgo de liquidez de fondeo) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.

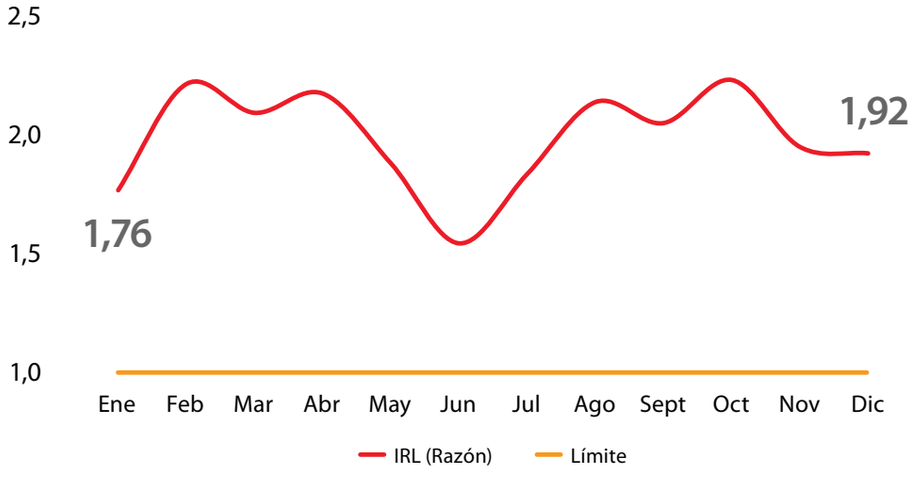
Por su parte, la capacidad de las entidades para generar o deshacer posiciones financieras a precios de mercado se ve limitada, bien sea porque no existe la profundidad adecuada del mercado o porque se presentan cambios drásticos en las tasas y precios (riesgo de liquidez de mercado).

Para los negocios que se fondean a través de depósitos, el riesgo de liquidez incluye la capacidad de generar una estructura de fondeo estable de largo plazo para poder mantener activos no líquidos, acorde con la estrategia del negocio y capaces de atender situaciones de estrés no anticipadas.

Las metodologías utilizadas para la estimación del riesgo de liquidez consisten, para efectos de corto plazo, en el cálculo de los flujos futuros de caja de las posiciones activas, pasivas y posiciones fuera de balance en diferentes bandas de tiempo, permitiendo el monitoreo permanentemente de la brecha de liquidez. Para la gestión de largo plazo, las metodologías se centran en el análisis de las fuentes de fondeo, su composición a nivel de segmentos y productos, y la caracterización de los activos y pasivos que no cuentan con condiciones de permanencia definidas.

En 2023 mantuvimos excedentes de activos líquidos promedio de COP 8,2 billones, cumpliendo con holgura el indicador de liquidez de corto plazo bajo la metodología definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta dinámica obedeció principalmente al bajo crecimiento de cartera, producto de la desaceleración económica y el aumento de tasa de interés como consecuencia de la política contraccionista del Banco de la República para controlar la inflación.

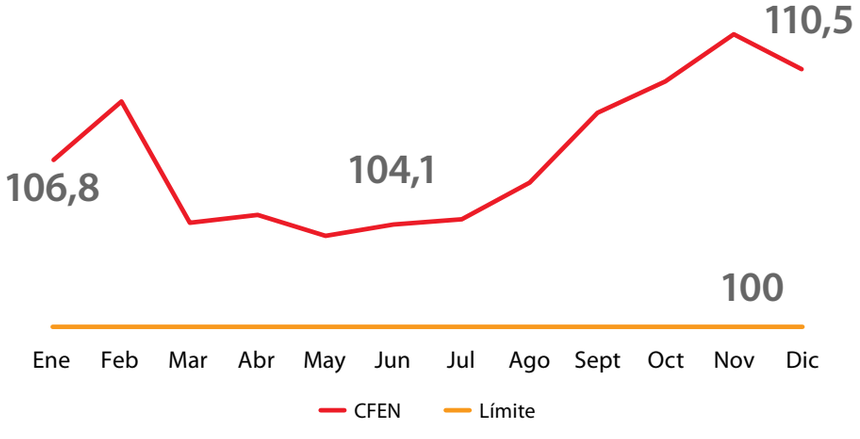
Evolución del indicador regulatorio de liquidez (IRL) 2023 (separado)



Con respecto a la liquidez de largo plazo, el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN) reportó un aumento a lo largo del año, pasando del 108,0% en diciembre de 2022 a 110,4% en diciembre de 2023. Esto se explica por la baja presión del crecimiento de la cartera y la estrategia que implementamos para ampliar la participación de fondeo estable dentro del fondeo total.

Con respecto a la liquidez de las filiales, durante 2023 se mantuvo en promedio el nivel de activos líquidos deseado para cada una de las compañías. El Indicador Regulatorio de Exposición Consolidado (IEC) promedio durante 2023 fue de USD 1.690 millones.

Evolución CFEN 2023 (separado)



RIESGO OPERACIONAL

Desde riesgo operacional se desarrollaron **estrategias encaminadas a robustecer la cultura y gestión preventiva de riesgos**, con especial énfasis en la gestión de los controles que cubren los riesgos operacionales de mayor relevancia que puedan afectar la sostenibilidad, la continuidad de nuestros negocios, el servicio, nuestra estrategia y nuestra solvencia. Por otra parte, **continuamos haciendo monitoreos diferenciados e intensivos sobre los riesgos, en concordancia con los objetivos de riesgos corporativos**, el control a la tolerancia de riesgo operacional y el cumplimiento de la normativa de riesgo operacional que incorpora el valor en riesgo operacional regulatorio en el cálculo de solvencia.

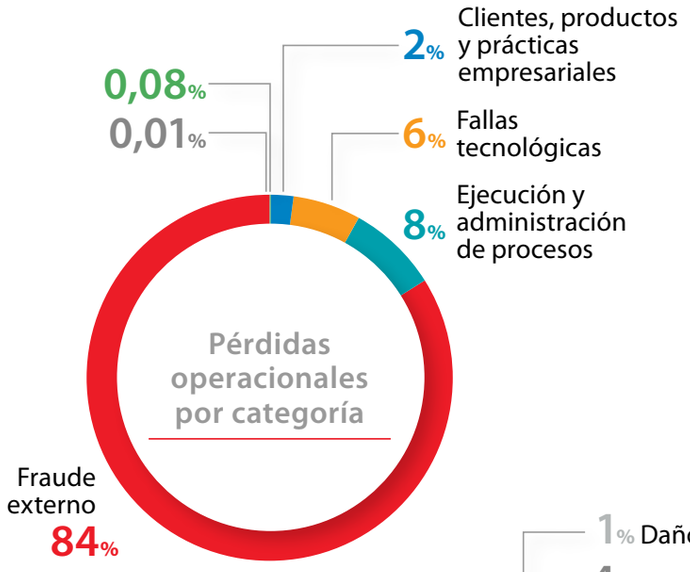
El modelo de riesgo operacional permite un monitoreo sistemático de controles en su diseño, evidencias y, especialmente, el logro de los resultados esperados en los procesos y el negocio. De igual forma, **nuestro modelo de riesgo operacional y control permite cubrir los procesos de impacto financiero contable, líneas de negocio, canales, operación y tecnología.**

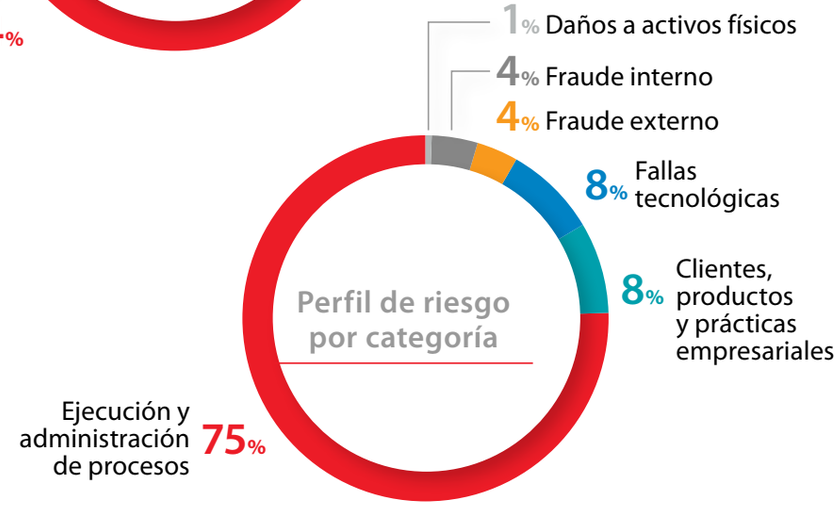
Como parte de la estrategia de administración del riesgo operacional continuamos enriqueciendo nuestra estructura tecnológica para que la herramienta *core* de riesgo operacional tenga valoraciones de riesgo y control que integren la experiencia en los monitoreos de riesgo, así como los eventos de pérdidas y cifras cuantitativas. **Adoptamos la capacidad analítica como base fundamental para el aseguramiento de la información, documentación y aplicación de modelos y metodologías que contribuyen al logro de la estrategia en la gestión y control de riesgos.**

Para los eventos presentados, realizamos un análisis de causas en riesgos de mayor impacto, con el fin de determinar y desarrollar los planes de acción que se requieran. Las causas son debidamente monitoreadas por las unidades e instancias colegiadas designadas para tal fin.

En cumplimiento de la estrategia corporativa de riesgos aprobada por la Junta Directiva y en concordancia con el marco regulatorio, **la gestión desarrollada con la metodología de Riesgo Operacional es acorde a los objetivos esperados**, con priorización de riesgos basados en criterios de calificación de probabilidad de ocurrencia e impactos que incluyen el económico, cliente, legal, procesos e información.

Perfil de riesgo del Banco y pérdidas operacionales según categorías de eventos de riesgo operacional (consolidado)





En 2023 se presentaron pérdidas por eventos de riesgo operacional, para los que tenemos identificadas las tipologías de mayor impacto, en especial para fraude y procesos. Sobre las tipologías se generan acciones para la mitigación y tratamiento enfocadas en la identificación de la causa raíz para dar soluciones a través de herramientas y controles operativos. Adicionalmente, a través del Comité de Riesgo Operacional, se da seguimiento al perfil de riesgo, las principales pérdidas de riesgo operacional y las acciones de mejora establecidas para su cierre.

RIESGO PAÍS

Con la entrada en vigor en junio de 2023 del capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, en donde se enmarca el Sistema de Administración Integral de Riesgos (SIAR), se incorporó nueva reglamentación para la administración de riesgo país, la cual tiene aplicabilidad para Davivienda, dada la exposición a inversiones de capital domiciliadas en países diferentes a Colombia.

Bajo el concepto normativo, riesgo país se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas en virtud de las operaciones financieras en el exterior dado el detrimento de las condiciones económicas, sociopolíticas, jurídicas o ambientales de los países receptores de dichas operaciones. Bajo este concepto, las operaciones financieras hacen referencia a las inversiones de capital en el exterior realizadas por el Banco de forma directa e indirecta.

Reconocemos el riesgo país al que estamos expuestos durante el ciclo completo de la inversión, entendiendo que, según el ámbito de aplicación de las operaciones financieras del exterior, mantenemos exposición directa de capital en las subsidiarias domiciliadas en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá. Así mismo, mantenemos exposición indirecta en Panamá y los Estados Unidos, a través de las subsidiarias de Davivienda Corredores S.A.

Desde el ámbito de gestión de riesgo, la exposición al riesgo país contribuye a nuestra estrategia de diversificación para dar estabilidad a los ingresos en el largo plazo y operar con una cobertura en escenarios de estrés que podría afrontar Colombia como jurisdicción principal de operación. En este sentido, buscamos desarrollar las actividades del negocio en jurisdicciones cuyas economías atienden a variables con correlación baja u opuesta. Dicha estrategia se enmarca en un esquema de políticas de gestión y control de riesgos, un marco de apetito de riesgo, métricas de concentración por países, zonas geográficas y monedas, y un gobierno corporativo que orienta la toma de decisiones a través de comités especializados en la gestión de riesgo país y bajo la sombrilla de la Junta Directiva.

Nuestra exposición a riesgo país no sufrió cambios ni novedades significativos durante 2023, cumpliendo los lineamientos de perfil de riesgo definidos y manteniendo los monitoreos de alertas tempranas que permiten identificar oportuna y eficientemente desviaciones del perfil de riesgo.

CONTRIBUCIÓN RIESGO PAÍS

Nuestra estrategia de diversificación que da estabilidad a los ingresos a largo plazo.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN Y LEY FATCA/CRS

Estamos comprometidos con la contribución y el fortalecimiento de la lucha contra los delitos financieros y las estructuras del crimen organizado, a través de la implementación y el mantenimiento del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que previene, controla y gestiona adecuadamente los riesgos asociados, atendiendo e incorporando las instrucciones impartidas por la Circular Básica Jurídica Parte I Título IV Capítulo IV, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como los estándares internacionales de buenas prácticas.

En 2023 mantuvimos nuestro firme compromiso de prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), abarcando políticas, procedimientos y tecnologías que nos permitieron mitigar y gestionar los riesgos asociados. Resaltamos que no se presentaron eventos de riesgos relevantes materializados.

Asimismo, efectuamos procesos de robustecimiento relacionados con la metodología de riesgo LAFT, teniendo en cuenta las buenas prácticas compartidas por el regulador y los informes de entes nacionales e internacionales, lo que generó una optimización en el establecimiento de los contextos interno y externo, la identificación de riesgos, la evaluación, el control y el monitoreo de estos.

Como parte del proceso de detección de operaciones inusuales y sospechosas, **efectuamos revisiones a las reglas de monitoreo y ajustes a las técnicas empleadas, propiciando mayor eficiencia y asertividad en el proceso.**

Ejecutamos, asimismo, el plan anual de capacitación enfocado en lograr que nuestros funcionarios aumentaran su conocimiento sobre las amenazas, prevención y control del riesgo de LAFT. Esta actividad se apoyó en diferentes metodologías que fueron desarrolladas según el grupo objetivo.

COMO PILAR FUNDAMENTAL

del Programa Anticorrupción, el Banco tiene un compromiso de cero tolerancia frente a la materialización de los riesgos asociados.

La Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC) nos otorgó el primer lugar en la categoría "Sector financiero", en el concurso de la campaña digital con enfoque en la construcción de un futuro más seguro y transparente, por nuestra campaña "La ropita es lo único que se lava". Este evento se llevó a cabo en el marco del Día Nacional de la Prevención de Lavado de Activos, celebrado en octubre de 2023.

Además, recibimos **visitas de supervisión Extra-Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales fueron satisfactorias y nos permitieron el intercambio de conocimientos e información.** Los reportes externos y requerimientos de las autoridades fueron atendidos en los plazos acordados de acuerdo con los lineamientos impartidos por el regulador.

Adoptamos una cultura organizacional, políticas, controles y procedimientos para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA) y la Ley de Common Reporting Standard (CRS) de la OCDE. La adopción, implementación y seguimiento del Programa de Transparencia Fiscal FATCA/CRS nos permite tener una cobertura adecuada de riesgos y controles, apalancados en la gestión documental, la capacitación, la infraestructura tecnológica, el plan de monitoreo y la gestión de remediación, así como la generación y envío de reportes de Ley de Transparencia Fiscal a la Dian/IRS.

Como pilar fundamental del Programa Anticorrupción, el Banco ha adoptado un compromiso de cero tolerancia frente a la materialización de los riesgos asociados, mediante la generación de políticas, que prohíben el soborno en cualquiera de sus formas, ya sea, directa o indirecta a través de sus funcionarios, colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés, así como aquellas que regulan los eventos de conflicto de interés que pudieran presentarse en relación con un funcionario público o una persona privada, para ello, el programa incluye procedimientos y controles que permiten asegurar el cumplimiento de las políticas definidas.

RIESGO DE FRAUDE

Para gestionar proactivamente el riesgo de fraude, implementamos el Sistema de Administración del Riesgo de Fraude (SARFRA), entendiendo "fraude" como cualquier acción ilegal que involucre engaño, ocultación o violación de confianza, con el propósito de apropiarse de recursos monetarios, bienes, servicios y/o ventajas individuales. Este enfoque riguroso está alineado con el marco normativo del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) en el apartado de Gestión de Riesgo Operativo.

La gestión integral abarca todas las fases del ciclo de gestión del fraude, desde su prevención y detección hasta su mitigación, análisis, gobierno, investigación, judicialización y disuasión. En este proceso se establecen rigurosos controles y políticas, y se generan informes que abordan tanto la gestión del fraude como el gasto asociado al mismo, cuya evaluación se realiza en comparación con la proyección presupuestal definida.

Los informes detallados sobre el gasto derivado de la materialización del fraude son intrínsecos a la gestión de riesgo operativo y se presentan para seguimiento y control al Comité de Ciberseguridad y Prevención de Fraude Transaccional, con el propósito de **respaldar la toma de decisiones enfocadas en proteger a la organización, sus clientes, accionistas y demás partes interesadas, buscando un equilibrio entre la prevención del fraude y el impacto en el cliente y el negocio.**

En 2023 adoptamos un enfoque analítico, dando lugar a la creación de modelos basados en técnicas de inteligencia artificial para gestionar de manera proactiva el riesgo de fraude. Este nuevo enfoque contribuyó a una reducción de más de COP 58 mil millones en fraudes ocurridos, lo que representa una disminución del 37% en comparación con 2022. Asimismo, completamos exitosamente la implementación de herramientas de prevención de fraude diseñadas especialmente para productos digitales, robusteciendo así la seguridad transaccional de los clientes y mejorando el modelo de prevención, mitigación y gestión del riesgo de fraude. Este esfuerzo conjunto se tradujo en una **reducción del 35% en la materialización de fraude a través de canales digitales.**

Enfrentamos desafíos notables en el diseño de estrategias para prevenir y mitigar el fraude derivado de la suplantación de identidad de clientes. Estos desafíos se han abordado mediante el fortalecimiento de los sistemas de autenticación como la biometría facial, asociada a la vinculación y a los desafíos transaccionales para los clientes. Además, ampliamos la capacidad de validación de la información registrada por los clientes o defraudadores en el momento del primer ingreso. Otro desafío fue la integración de nuevas herramientas para reducir y contener el fraude tecnológico en los canales transaccionales; aunque este proceso está en etapa de fortalecimiento, logramos una reducción del 35% en la materialización de fraude por canales digitales en comparación con 2022.

COP 58 MIL MILLONES

Reducción de fraude con el enfoque analítico que adoptamos para su gestión.

Finalmente, una de las causas más relevantes de originación del fraude a la que nos enfrentamos es la ingeniería social. Para afrontar este reto, **trabajamos en la implementación de modelos analíticos, reglas transaccionales en línea, robustecimiento de herramientas técnicas para fortalecer métodos de autenticación, retos de confirmación de identidad del cliente y diseño continuo de nuevas herramientas.**

Seguridad de la información y ciberseguridad

En 2023, en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, **enfocamos nuestra gestión en fortalecer el gobierno, las capacidades de protección, detección de amenazas y respuesta a incidentes para apoyar el desarrollo de las estrategias del negocio**, buscando garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Mejoramos la postura en resiliencia cibernética, evaluando y mejorando el nivel de madurez en ciberseguridad para lo cual desarrollamos y ejecutamos una metodología alineada con las mejores prácticas de la industria y los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por otra parte, como resultado de la gestión continua de valoración y tratamiento de riesgos, establecimos planes de acción orientados a mejorar nuestra postura de seguridad y realizamos actualizaciones tecnológicas y de procesos para mantener una visión holística de la seguridad y ciberseguridad, aumentar la capacidad de prevenir y detectar de manera oportuna las amenazas, responder y recuperarnos de posibles ataques cibernéticos.

ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA

y gestión de valoración y tratamiento de riesgos para aumentar la capacidad de prevenir y detectar amenazas.

Proyectos **destacados**

Fortalecimos los procedimientos de respuesta a incidentes mediante la implementación de tecnología para su búsqueda, rastreo y respuesta.

Aplicamos técnicas analíticas con el objetivo de identificar brechas de seguridad o desviación de controles implementados en materia de seguridad de la información y la ciberseguridad.

Continuamos el programa de protección de datos personales, donde se articula el programa con la gestión de riesgos.

Continuamos el programa de protección de activos de información, sumado a una revisión completa a nivel de riesgos y controles.

Ejecutamos pruebas especializadas de seguridad para evaluar nuestra postura de seguridad.

A través de la revisoría fiscal, continuamos el ejercicio de evaluación independiente para mejorar el nivel de madurez en la gestión de ciberseguridad.

Continuamos la revisión y el aseguramiento del entorno SWIFT. La validación del cumplimiento del marco de controles de SWIFT para 2023 se realizó con el apoyo de la auditoría interna y finalizó de forma satisfactoria con las acciones cerradas frente a las situaciones identificadas.

Ejecutamos planes de ciberseguridad y de prevención de fuga de información.

En cuanto a cultura, continuamos la ejecución permanente del programa de capacitación y sensibilización a funcionarios y terceros a través de diferentes canales de comunicación, creando conciencia y compromiso sobre la protección de la información y la mitigación de los riesgos asociados.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nos apoyamos en este y otros documentos para gestionar los riesgos de protección de datos y privacidad.

Gracias a la coordinación con las entidades de control, **dimos cumplimiento regulatorio y normativo a los requerimientos de seguridad exigibles en las diferentes circulares normativas en materia de seguridad de la información.** Adicionalmente, realizamos un monitoreo interno de seguimiento para identificar el nivel de cumplimiento y posibles riesgos asociados al cumplimiento legal.

También continuamos revisando las tendencias del mercado, las nuevas amenazas, herramientas y mecanismos de control que permitan mitigar los riesgos y mantenerlos en niveles aceptables, y de esta manera apoyar la entrega de productos y servicios con niveles adecuados de seguridad para nuestros clientes.

RIESGOS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

Gestionamos los riesgos para los derechos y libertades, aplicables a cualquier tratamiento de datos personales de nuestros diferentes grupos de interés, tanto en los procesos corporativos como en el desarrollo de nuevos modelos de negocio dentro el marco legal y regulatorio correspondiente. Esta gestión de riesgos de los datos personales de los clientes y la política de tratamiento de datos personales hacen parte de nuestro **sistema integrado de administración de riesgos corporativos y también parte de nuestro sistema de control interno.**

Para identificar y evaluar estos riesgos, definimos y documentamos una metodología alineada con las definiciones que establecimos en materia de riesgo operativo. Y, para definir esta metodología de evaluación de impacto a la protección de datos, tomamos como fuente la "Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada" de la Superintendencia de Industria y Comercio y la "Guía de Gestión del Riesgo y Evaluación de Impacto en Tratamientos de Datos Personales" de la Agencia Española de Protección de Datos.

Aplicando el principio de **"Privacidad desde el diseño y por defecto"** y utilizando la metodología de evaluación de impacto a la protección de datos, evaluamos los riesgos relacionados con la protección de los datos personales de procesos de negocio en los que identificamos un nivel riesgo medio o alto asociado al tratamiento de datos personales; esta evaluación también cubre los proyectos que hacen parte del portafolio anual.

Como parte de la gestión de riesgos del tratamiento de datos personales, nos apoyamos en el "Código de Ética" , documento corporativo del Grupo Bolívar, teniendo en cuenta que allí se declaran los comportamientos esperados y no esperados de todos los colaboradores; entre los comportamientos se encuentra el relacionado con la obligación de mantener la confidencialidad de la información empresarial y de los datos personales de los clientes. También nos guiamos por el "Reglamento Interno de Trabajo", que establece que estos datos no serán divulgados sin autorización, a menos que sea una exigencia legal, y que este deber aplica aún después de terminar la relación contractual del excolaborador con Davivienda.

En este reglamento se establecen sanciones cuando un colaborador incumple sus obligaciones, suspendiendo inmediatamente su acceso a la información de la empresa y de los clientes. Dependiendo de la gravedad de la situación en la que el colaborador infractor esté comprometido, será denunciado judicialmente y sancionado de acuerdo con las normas correspondientes.

Solamente permitimos que se atiendan requerimientos regulatorios y judiciales de información relacionada con la privacidad de nuestros clientes y demás grupos de interés. De esta manera **ponemos en práctica nuestro compromiso con la protección de los datos personales y el derecho a la privacidad.**

En el momento de su vinculación, manifestamos explícitamente a nuestros clientes, para su conocimiento y autorización, la solicitud para circular sus datos personales, teniendo en cuenta que la transmisión o transferencia de datos personales a terceras partes es necesaria en el desarrollo de la cadena de suministro relacionada con los productos y servicios financieros que ofrecemos.

Aplicamos las medidas de cero tolerancia a la filtración de datos personales y de privacidad de los clientes, cumpliendo nuestro deber de proteger su privacidad y asegurar su información resguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales durante su recolección, almacenamiento, uso y disposición. Esto lo hacemos en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y las demás normas legales y regulatorias complementarias.

Durante 2023 no se presentaron incidentes de seguridad relacionados con filtración de datos personales y atendimos la totalidad de los requerimientos de los entes de supervisión y control al respecto.

Como resultado del monitoreo de la gestión de riesgos de protección de datos personales, en 2023 actualizamos la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en nuestro sitio web. La política cubre aspectos relacionados con nuevas finalidades de tratamiento para los datos personales y la actualización de la autorización de tratamiento de datos biométricos. También publicamos un aviso de privacidad en la red de oficinas de servicio.

Anualmente, la auditoría interna desarrolla una revisión del cumplimiento de la política de protección de datos personales y genera las recomendaciones que permiten fortalecer este cumplimiento. Al Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se

llevaron los temas relevantes relacionados con protección de datos personales, los controles para su mitigación y los planes de acción para su implementación.

Este año también **ejecutamos el plan de reentrenamiento en protección de datos personales para todos los colaboradores,** que hace parte de nuestro programa de sensibilización normativa.

Finalmente, **en 2023 no se presentó ningún evento relacionado con la solicitud ilegal de información corporativa ni de clientes, ni violación de tipo legal o regulatoria.** Sin embargo, recibimos 11 quejas de agencias regulatorias relacionadas con la privacidad de clientes. Ante estas quejas, tomamos las medidas correspondientes para atender las situaciones presentadas.

RIESGO TECNOLÓGICO

Tiene por finalidad identificar, evaluar y monitorear los riesgos derivados del uso e implementación de la tecnología a los que está expuesta la plataforma tecnológica en la casa matriz, Centroamérica y nuestras subsidiarias nacionales, considerando 3 factores principales a nivel de la infraestructura: *On-premise* y *cloud* (máquinas, redes y bases de datos), componentes lógicos de los sistemas (aplicaciones, sistemas de información, data) y los riesgos asociados a su administración.

En 2023 revisamos riesgos tecnológicos, causas y controles documentados en el sistema de administración de riesgos (Sigar). Replanteamos lo identificado bajo un modelo de madurez y generamos una propuesta que aplicamos con los equipos de tecnología a través de una evaluación de riesgos, donde evaluamos el alcance, política, proceso y operatividad. De esta forma, **implementamos controles sobre los procesos de administración de tecnología, en el marco de las mejores prácticas que permiten evaluar las dimensiones de disponibilidad, confiabilidad, desempeño, funcionalidad y cumplimiento normativo de las plataformas que soportan procesos de negocio**. Estos fueron algunos aportes:

Controles sobre los procesos de administración de tecnología - **Aportes**

La gestión principal estuvo centrada en monitorear y ajustar controles sobre las tecnologías puestas a disposición en los diferentes proveedores de nube e infraestructura *On-Premise*, sus integraciones bajo las implementaciones de Software como servicio (SaaS), Infraestructura como servicio (IaaS) y Plataforma como servicio (PaaS), el ciclo de desarrollo DevOps - DevSeCOPs y el acceso remoto de los empleados a los datos, aplicaciones y recursos para el desarrollo de sus labores, manteniendo los criterios de disponibilidad, desempeño, funcionalidad, confiabilidad y cumplimiento normativo, mediante la aplicación de la metodología de riesgo tecnológico, garantizando que los servicios disponibles estuviesen soportados sobre infraestructuras confiables.

Como parte de las acciones ejecutadas para el logro de las metas referidas, **estructuramos y pusimos en marcha diversos procesos, manteniendo actualizadas las estrategias de contingencia tecnológica y continuidad del negocio**, apoyados en tecnología de punta que garantiza el aseguramiento del ecosistema tecnológico y nos permite entrelazar nuestros sistemas con los de terceros aliados. La armonización de los avances internos con las normas locales y los estándares internacionales en la materia nos ha brindado el marco de referencia y los fundamentos necesarios para una práctica formal y efectiva de la gestión de riesgos de tecnología.

RIESGOS DE TERCEROS Y ALIADOS

Nos referimos a riesgo de terceros y aliados desempeñando su rol de segunda línea de defensa y en pro de la estrategia, desarrollo y crecimiento de la Organización en los procesos de Davivienda y sus filiales. **Hemos actualizado y reforzado nuestro marco de gestión de proveedores para asegurar que los riesgos asociados a la cadena de suministros son evaluados y gestionados adecuadamente.**

En 2023 adoptamos un enfoque de riesgo enfocado en aquellos proveedores clasificados como críticos, que podrían presentar un mayor nivel de exposición para nuestra organización y para los servicios proporcionados a nuestros clientes. En este sentido, reforzamos el seguimiento de dichos proveedores para asegurarnos que los riesgos relacionados con seguridad de la información, riesgo tecnológico (desarrollo de software), riesgo transaccional, protección de datos personales, continuidad del negocio, riesgo de fraude, control interno, seguridad física, riesgo operacional y riesgo de servicio sean debidamente gestionados.

La gestión desarrollada para el seguimiento y cumplimiento de este tipo de riesgos se soporta en herramientas digitales como Servicenow y VRM (Vendor Risk Management), que nos permiten consolidar los diferentes tipos de evaluaciones definidas, facilitando la verificación de los mitigantes de cada uno de los riesgos citados. Esto nos proporciona un panorama general del control interno de cada uno de estos terceros clasificados como críticos.

Con respecto a la capacitación y desarrollo de nuestros proveedores clasificados como críticos, en 2023 habilitamos un *site* de concientización, en el cual encuentran contenido sobre los principales riesgos relacionados con seguridad de la información, ciberseguridad y seguros.

Esto se tradujo en la **mejora de los esquemas de gestión de riesgos, seguridad y control por parte de los proveedores y demás terceros vinculados,** previniendo la materialización de riesgos y optimizando su gestión en caso de ocurrencia de incidentes. La alineación y articulación de esfuerzos entre las diferentes partes permitió que los intereses, objetivos y metas de cada uno fueran satisfechos, entendiendo que la debida gestión de riesgos genera beneficios para nuestros grupos de interés.

SITE DE CONCIENTIZACIÓN

Habilitado para nuestros proveedores críticos con contenidos sobre riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La gestión de continuidad para 2023 se orientó hacia la profundización y fortalecimiento de los planes de respuesta de nuestro plan de continuidad, el esquema de gestión de crisis y el monitoreo y respuesta de riesgos tradicionales y riesgos emergentes.

Realizamos activaciones de los diferentes escenarios de riesgo, madurando las estrategias existentes; asimismo, vinculamos nuevos escenarios de riesgo que se materializaron durante el año, articulados con el sector financiero y los entes de control.

Plan de Continuidad de Negocio

Los planes de Continuidad de Negocio se fortalecieron incluyendo riesgos de alto impacto, madurando las estrategias definidas y la sensibilización de los equipos responsables de los procesos críticos y áreas de recuperación.

Durante el año 2023, se trabajó en conjunto con el área de aprendizaje para llevar a cabo la capacitación de gestión de continuidad mediante la herramienta de Xplora. Este programa tuvo como objetivo principal, comunicar la metodología que la Organización emplea para gestionar eventos de crisis de alto impacto que podrían afectar significativamente su funcionamiento. La capacitación se extendió a todos los niveles de la Organización, asegurando la comprensión de los planes y protocolos definidos en la Gestión de Continuidad.

- **Contingencia tecnológica - Centro de cómputo Alterno Medellín.** En 2023 se realizó la activación de la totalidad de los servicios críticos de la entidad desde el centro de cómputo alterno en la ciudad de Medellín; se profundizó el conocimiento de los planes de continuidad de los terceros críticos para Tecnología y se fortaleció la preparación de los equipos de respuesta. En agosto se realizó la prueba DRP en la que los canales y procesos críticos de la entidad se atendieron desde el centro de Cómputo Alterno con resultados exitosos.
- **Estrategia terceros críticos.** Para 2023 se profundizó en el conocimiento y pruebas de los planes de Continuidad de los terceros que apoyan los procesos críticos de la Organización. En conjunto con el sector financiero y Asobancaria, se analizaron los proveedores comunes haciendo énfasis en planes de respuesta y recuperación.
- **Estrategia de trabajo sitio Alterno.** En 2023, la Organización realizó la activación de la estrategia de sitio alterno, facilitando la ejecución integral de la totalidad de procesos críticos y brindó cobertura completa al 100% de las áreas y funcionarios críticos. Así mismo, este enfoque ha demostrado cumplir de manera efectiva en los diferentes escenarios de riesgo vigentes, contribuyendo al fortalecimiento de la estrategia mediante el esquema de sitio alterno (trabajo remoto).
- **Estrategia de personas.** Esta estrategia contempla tres frentes orientados a garantizar la seguridad de los funcionarios a través del al plan de emergencias, la ejecución de los procesos críticos de la entidad ante la ausencia de personal crítico y el esquema de comunicación que permita notificar o alertar al personal sobre la ocurrencia de una emergencia o la materialización de riesgos de la empresa.
- En el plan de emergencias se realizaron simulacros y capacitaciones reforzando la sensibilización de los funcionarios y sus familias. En el frente de personas críticas, se ratificó la asignación y conocimiento de funcionarios de respaldo certificando que estén preparadas para ejecutar los procesos ante la ausencia del funcionario principal; y en el esquema de comunicación, se logró contactar a la totalidad de personas dentro de los parámetros definidos.
- **Capacitación y sensibilización.** Durante el año 2023, se trabajó en conjunto con el área de aprendizaje para llevar a cabo la capacitación de gestión de continuidad mediante la herramienta de Xplora. Este programa tuvo como objetivo principal, comunicar la metodología que la Organización emplea para gestionar eventos de crisis de alto impacto que podrían afectar significativamente su funcionamiento. La capacitación se extendió a todos los niveles de la Organización, asegurando la comprensión de los planes y protocolos definidos en la Gestión de Continuidad.

Gestión de Riesgos Asociados a Continuidad de Negocio

Durante 2023 se realizó la incorporación de escenarios de riesgo emergentes relacionados con desastres naturales, como erupción volcánica y sismo. Ante la alta probabilidad de erupción volcánica, **activamos el esquema de gestión de crisis, los diferentes planes y los equipos de recuperación.** Además, realizamos simulacros con los funcionarios y las familias en las zonas de posible afectación, articulamos acciones con el sector y con los entes de gobierno y se activaron mecanismos satelitales de comunicación.

ESCENARIO RIESGOS EMERGENTES

Incorporamos nuevos riesgos emergentes relacionados con desastres naturales.

Asimismo, **continuamos el fortalecimiento del programa de mitigación de riesgo de terremoto en Bogotá.** En este frente realizamos un ejercicio integral en el que se activó el esquema definido para garantizar el suministro de efectivo a nivel nacional si Bogotá resulta afectada en un evento catastrófico. También se incluyó el pago de efectivo a clientes persona natural en la ciudad, en un punto de distribución dispuesto por el Gobierno nacional.

La activación del esquema contempla un punto de autenticación de clientes y pago de efectivo apoyado con información en nube e infraestructura de comunicación satelital. **El resultado del ejercicio fue exitoso** desde la programación hasta el cuadre operativo y contable, logrando así aumentar el nivel de madurez y la preparación ante eventos de alto impacto.

Gestión de crisis

Como parte de la preparación y el fortalecimiento de la gestión de crisis, en 2023 incluimos nuevos escenarios relacionados con riesgos emergentes como erupción volcánica y terremoto. Asimismo, en los escenarios vigentes realizamos el mantenimiento del esquema e implementamos herramientas que consolidaron la información en línea para los miembros del Gobierno de Crisis.

Se realizaron activaciones de diversos escenarios de riesgo activando el gobierno de crisis, los protocolos de actuación, los equipos de recuperación y el esquema de comunicación con públicos interesados.

Adicionalmente, **participamos en un simulacro gremial relacionado con el escenario de crisis de ciberseguridad,** que contó con la participación del sector financiero, algunos proveedores críticos para la continuidad y la Superintendencia Financiera. En el simulacro participaron niveles estratégicos de las entidades financieras, como presidentes, vicepresidentes y equipos especializados, la Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia, así como equipos de respuesta a incidentes cibernéticos.

Gestión de continuidad de negocio - Filiales nacionales e internacionales

En las filiales nacionales y Centroamérica se ejecutó la estrategia y el plan definido para 2023 en los diferentes frentes de gestión, alineados con las metodologías y lineamientos en cuanto al plan de continuidad, gestión de crisis y gestión de riesgos.

RIESGO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para contribuir con la mitigación del riesgo legal, en 2023 se adelantaron 84 procesos asociados con normas, políticas y/o contratos aplicables.

La Función de Cumplimiento Normativo lideró y brindó acompañamiento en la implementación de normas con alto impacto, relacionadas con asuntos sobre fraude, venta de seguros, tributarios y protección de datos personales, entre otros. De manera particular, se dio seguimiento a los siguientes temas:

1 Implementación de riesgo de conductas

A raíz de la inspección *in situ* realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en marzo, en la cual se verificó el avance en la implementación de la gestión del riesgo de conductas, la Función se comprometió a realizar durante 2023 las siguientes actividades:

a Identificación e inventario de buenas prácticas contenidas en el documento "Supervisión del Riesgo de Conductas" de la Superintendencia Financiera de Colombia.

b Diagnóstico de su aplicación y adopción o no a través de los sistemas, manuales y procesos de Davivienda.

En 2023 se iniciaron 31 procesos de cumplimiento normativo relacionados con este tipo de riesgo y dimos acompañamiento en la respuesta de algunos requerimientos.

2 CE 018 de 2021 - SIAR

Avanzamos, conforme a lo esperado, en la implementación del sistema de gestión de riesgos SIAR, para Banco y la Corporación Financiera Davivienda. La Función lideró para ambas compañías la consolidación y presentación de los informes de avance y realizó el acompañamiento a las áreas en los requerimientos y solicitudes adicionales iniciados por el ente de control.

3 DaviPlata

A partir del segundo semestre de 2023, la Función concentró esfuerzos en identificar situaciones de riesgo de cumplimiento normativo para el producto DaviPlata, debido a su relevancia y la alta visibilidad que ha tenido ante órganos de control externos. Se iniciaron 10 procesos de seguimiento, que esperamos continuar y ampliar en 2024.

84
PROCESOS
adelantados asociados con normas, políticas y/o contratos aplicables.

4 Formalización de la Función de Cumplimiento Normativo

Sobre la inspección realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia en agosto de 2022, relacionada con la función de Cumplimiento Normativo, durante 2023 se cumplieron los compromisos adquiridos con el ente de control, sobre todo en lo que respecta a:

a Formalización del reglamento de la Función, que contempla la política, misión y objetivos, entre otros aspectos. Este documento se sometió aprobación de la Junta Directiva.

b Definición de protocolos de comunicación, tanto internos como externos, para informar a los órganos de control sobre eventos de alto impacto.

Gestión en filiales

DAVIVIENDA Fiduciaria

La Función de Cumplimiento Normativo adelantó 31 procesos asociados con normas, políticas y contratos aplicables, haciendo énfasis en fiducia inmobiliaria, deber de asesoría y riesgo de conducta.

DAVIVIENDA Corredores

Siguiendo con la transmisión de herramienta y metodología que se llevó a cabo en 2022 por parte del Banco a la filial, durante 2023 se robusteció la función en la comisionista, iniciando 28 procesos de seguimiento asociados con normas identificadas como de alto impacto y cuya implementación requirió de seguimiento por parte de la Contraloría.

DAVIVIENDA Costa Rica DAVIVIENDA El Salvador

En nuestras Filiales de Centroamérica, en 2023 continuamos dando soporte a la gestión de cumplimiento en las filiales El Salvador y Costa Rica, llevando las actualizaciones y mejoras de Compliance Go para mantener su alineación con casa matriz.

Estructura organizacional

A partir del 01 de diciembre de 2023, la Función de Cumplimiento Normativo, que reportaba a la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo, pasó a hacer parte de la Vicepresidencia Jurídica. Con este cambio esperamos continuar fortaleciendo el seguimiento y el control normativo, gracias a la posibilidad de generar sinergias con las labores que adelanta la Vicepresidencia Jurídica en materia de seguimiento regulatorio y control de requerimientos.

RIESGO AMBIENTAL, SOCIAL Y DE CAMBIO CLIMÁTICO

El Riesgo Ambiental y Social hace parte de la Gestión Integral de Riesgos, el cual se desarrolla en el marco de la Política Ambiental y Cambio Climático y la de Derechos Humanos de la organización. Teniendo en cuenta que la gestión de este Sistema de Administración de Riesgos contribuye directamente a la Gestión Sostenible del Banco, su enfoque, acciones y principales resultados se encuentran descritos en el Capítulo de 2.0 Gestión Sostenible de este informe.

RIESGOS REPUTACIONALES Y GESTIÓN DE MARCA

En Davivienda contamos con un esquema de gestión de crisis ante incidentes que puedan afectar de manera negativa la reputación de la marca: una matriz de criticidad alineada con protocolos de actuación y comunicación, un gobierno de crisis, posibles escenarios, un análisis de las diferentes etapas de la crisis y una propuesta de mensajes iniciales de respuesta por originador.

Adicionalmente, contamos con aliados expertos en monitoreo de medios de comunicación y de redes sociales, los cuales están conectados con el call center y el departamento de servicio, y actúan según el protocolo de atención de crisis. Con esto, buscamos tener mapeados los posibles riesgos a los cuales estamos expuestos y tener preparadas acciones para minimizar su impacto.

RIESGOS EMERGENTES

La Gestión Integral de Riesgos incluye la revisión de los procesos y la asignación de recursos para garantizar que los riesgos emergentes estén correctamente identificados, evaluados y controlados desde el direccionamiento estratégico hasta los procesos del día a día en todos los niveles de la organización.

En Davivienda revisamos continuamente las condiciones del entorno con el fin de identificar cambios que puedan afectar los objetivos del negocio y la estrategia, y aplicar los ajustes necesarios para adaptarnos a las variaciones del entorno.

A partir de la estrategia y los objetivos de la organización, la Alta Gerencia ha identificado 5 riesgos emergentes que son objeto de seguimiento y control:

1. Contexto económico retador

Se relaciona con los riesgos y factores de incertidumbre económica de carácter local o internacional que tienen incidencia sobre variables macroeconómicas en Colombia, incluyendo aumentos súbitos de la inflación, descenso del producto interno bruto (PIB) y de la capacidad de pago de los clientes. Asimismo, incluye los efectos de cambios, principalmente al alza, en las tasas de interés. Los eventos internacionales suelen tener incidencia sobre los ingresos por exportaciones, la dirección y monto de los flujos de capital y las remesas. Los eventos domésticos suelen estar relacionados con deterioros sectoriales, como el del sector de la construcción, que puede afectar la estabilidad del sector financiero, o choques de oferta que propicien cambios drásticos en las tasas de inflación y las tasas de interés, o cambios en las primas de riesgo fruto de un manejo fiscal o macroeconómico inadecuado.

En el ámbito internacional, para 2024 se destaca la baja capacidad de crecimiento del PIB en buena parte de los países desarrollados, asociada al aumento de las tasas de interés internacionales que se llevó a cabo desde finales de 2022 para estabilizar el aumento de la inflación asociada al covid-19. El efecto de estos incrementos ha sido la disminución de la demanda, en particular la inversión, y la capacidad de pago de los deudores, generando riesgos de bajo crecimiento en la actividad económica. En el caso particular de los Estados Unidos, el aumento de las tasas de interés podría afectar la disposición a comprar vivienda, así como mayores restricciones de los bancos a la hora de otorgar créditos. A raíz de este fenómeno, existe la posibilidad, aunque moderada, de que el deterioro bancario termine por afectar la solvencia de algunas instituciones financieras en ese país.

En el caso de los riesgos locales, en 2024 nos concentraremos en los dos riesgos más importantes: los asociados al comportamiento del sector de la construcción y los fiscales. La posibilidad de un efecto adverso significativo asociado al fenómeno de El Niño también existe, pero, dada la información disponible, podría dejar de ser relevante durante la segunda mitad del año.

En el comportamiento del sector de la construcción, observamos un deterioro importante tanto en el componente de edificaciones como en el de obras civiles. Esta situación se origina por la confluencia de varios factores adversos, incluyendo un aumento importante en los costos de los insumos y una reducción de la demanda asociada al aumento de las tasas de interés, así como una menor disponibilidad de subsidios para la compra de vivienda de interés social; esta situación se ha manifestado en deterioro de la salud financiera de los empresarios del sector. Por fortuna, **es poco probable que los eventos señalados impacten en forma considerable la solvencia del sector financiero o que tengan repercusión sobre otros sectores de la economía de tal manera que terminen impidiendo la recuperación económica en 2024.**

En cuanto a los riesgos fiscales, vale la pena recordar que por efecto del aumento de los gastos del Gobierno asociados a la pandemia –que no vino acompañado de un incremento de los ingresos– la posición fiscal del país se deterioró significativamente en 2021 con la consecuente pérdida del grado de inversión y del aumento de la prima de riesgo país. La situación en este frente ha mejorado desde entonces gracias al cumplimiento de la nueva regla fiscal, al aumento progresivo del precio de la gasolina y los efectos positivos sobre el recaudo generados por la reforma fiscal aprobada en 2022.

Sin embargo, algunos eventos pueden afectar de manera adversa esta situación: en noviembre de 2023 la Corte Constitucional declaró inexequible el parágrafo 1 del Artículo 19 de la Ley 2277 de 2022 (Reforma Tributaria) que prohibía la deducción de las regalías de la base gravable del impuesto de renta de las compañías petroleras. Esto significa un duro golpe en términos de los ingresos para el Gobierno, en la medida que este artículo generaba un porcentaje importante del recaudo total esperado. Por otra parte, con base en los problemas de caja del Gobierno que se presentarían especialmente en 2025, el Gobierno está planteado la posibilidad de realizar modificaciones a la regla fiscal, lo cual podría tener consecuencias adversas en términos del aumento de la deuda.

Para gestionar estos riesgos se realiza la medición, monitoreo y control del riesgo asociado a los factores que podrían afectar las inversiones en el exterior, el cual incluye análisis sobre deterioro de las variables macroeconómicas, políticas y jurídicas en diferentes países que son receptores de nuestra inversión. Este análisis cuenta con la participación del área de estudios económicos, crédito corporativo y el área jurídica, quienes escalan a los órganos de gobierno el potencial riesgo, buscando mitigar la exposición a riesgos económicos.

Adicionalmente, el área de estudios económicos analiza de manera periódica la política económica internacional e informa a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre los principales acontecimientos ocurridos en los mercados financieros, así como las perspectivas macroeconómicas locales e internacionales, incluyendo modelos de proyecciones. Asimismo, los comités de riesgos y las áreas de negocio continúan monitoreando los comportamientos de ahorro y pago de nuestros clientes y de los sectores en los que operan, con el fin de generar los planes de acción que se requieran.

2. Riesgo derivado de competidores disruptivos fortalecidos

2023 fue un año en el que muchos jugadores disruptivos desaparecieron y otros se fortalecieron. La oferta de servicios y productos especializados de bajo costo 100% virtuales requiere una operación rentable para lograr el sostenimiento a largo plazo. Este panorama "depurado" continúa siendo un riesgo emergente, debido a que podría significar la pérdida de clientes, la disminución de ingresos y una menor participación de mercado.

Sin embargo, consideramos a estos competidores como una **oportunidad para consolidar nuestra transformación digital a través de nuevos modelos de negocio, aprovechando nuevas tecnologías** como la inteligencia artificial, *open banking, blockchain* y *big data*, para competir con una oferta 100% móvil y personalizada, pero manteniendo la cercanía con los clientes a través de la red de oficinas y fuerza comercial que asegura asesoría y acompañamiento a los clientes a lo largo de su ciclo de vida y de negocios.

La innovación es una destreza organizacional que hemos afianzado a través de un modelo de gestión que la acelera en las diferentes estrategias del Grupo Bolívar, consolidando soluciones novedosas y de gran impacto que hagan frente a estos jugadores disruptivos.

Un ejemplo de esto es DaviPlata, la billetera digital 100% móvil, abierta y a un clic, que facilita el día a día de nuestros clientes con funcionalidades de recargas, pagos de servicios públicos, compras con QR interoperable y POS, botón de pagos, tarjeta virtual y Pagos Seguros en Línea (PSE). **Al cierre de 2023, DaviPlata contaba con 17 millones de clientes y cubría el 99% del territorio nacional.**

Asimismo, continuamos ratificando nuestro posicionamiento en la banca digital de Colombia, convirtiéndonos en un referente latinoamericano con **la oferta móvil más completa del país.** Los clientes pueden adquirir y administrar productos de ahorro, crédito, inversión, seguros y medios de pago a través la nueva SuperApp, lanzada al mercado en 2023. Pensando en la seguridad y la comodidad, aceleramos los procesos para seguir acompañando a nuestros clientes con experiencias amigables y sencillas en los momentos más importantes de su vida.

3. Riesgos asociados a la inteligencia artificial generativa

La adopción de la inteligencia artificial generativa ha sido revolucionaria en varios campos, como el arte, el diseño y la creatividad computacional. Sin embargo, conlleva algunos riesgos tecnológicos, especialmente en la creación de contenido falso o manipulado, fuga de información y ataques a la infraestructura tecnológica.

En contraste, contribuye a la automatización, al desarrollo de código fuente, al contenido original, la mejora en la personalización de experiencias, la optimización de procesos creativos y la generación de soluciones innovadoras a problemas complejos.

Estos riesgos plantean desafíos éticos, tecnológicos, legales y de seguridad que deben abordarse para garantizar que la tecnología se utilice de manera responsable.

Para mitigar riesgos tecnológicos y de seguridad, **implementamos monitoreos a la infraestructura desplegada en nube y *On premise*, garantizando la disponibilidad de los servicios e identificando y remediando las vulnerabilidades.**

Para los proyectos que se basan en estas tecnologías, como los asistentes virtuales, limitamos el alcance de búsqueda de la inteligencia artificial a nuestro ecosistema, frente a fuentes y componentes autorizados, con el fin de que no haga búsquedas en internet que sesguen el resultado. Al usuario final se le aplica control de navegación y bloqueo del uso de inteligencias artificiales externas que puedan comprometer la seguridad de nuestro ecosistema.

En conclusión, si bien la inteligencia artificial generativa ofrece innovaciones emocionantes, es crucial abordar sus riesgos tecnológicos mediante la implementación de regulaciones, la promoción de la educación y la promoción de prácticas éticas en su desarrollo y uso.

4. Riesgos asociados al uso de tecnologías en ecosistemas digitales

El riesgo está relacionado al uso de la tecnología y al incremento de la conectividad entre la infraestructura tecnológica de las empresas y la de sus terceros y aliados, acompañado por la ampliación de los ecosistemas para la prestación de servicios digitales a clientes, así como por la concentración de servicios en canales digitales. La alta conectividad y la integración, que se han acelerado de forma exponencial, intensifican el impacto por fallas en la disponibilidad de servicios digitales que, además de afectar la reputación, pueden derivar en sanciones regulatorias.

Para mitigar este **riesgo, impulsamos la implementación de esquemas robustos para la gestión de las nuevas amenazas y vectores de riesgo emergentes.** Para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como la privacidad de la información de los clientes o usuarios, evaluamos permanentemente la efectividad de los esquemas de control y seguridad, incorporando ágilmente los ajustes o controles necesarios.

Por otra parte, mitigamos el riesgo de concentración digital con despliegues en nube y diferentes tipos de infraestructura tecnológica. De manera complementaria, se han estructurado actividades de monitoreo y control sobre las tecnologías disponibles por parte de los diferentes proveedores de nube, tanto en infraestructura como en software, manteniendo los criterios de disponibilidad, desempeño, funcionalidad, confiabilidad y cumplimiento normativo.

Adicionalmente, frente a la expansión acelerada de servicios digitales, **mantenemos actualizadas las estrategias de contingencia tecnológica y continuidad del negocio,** habilitando los servicios de multizona y multirregión para atender situaciones menores y catastróficas en casos de falla en la nube. Los servicios están desplegados en diferentes proveedores de nube y, ante situaciones de fallas en la infraestructura *On premise*, contamos con un Data Center principal ubicado en Bogotá y otro alterno en Medellín, que nos permiten recuperar los servicios de tecnología para garantizar la continuidad en la prestación de servicios.

5. Riesgo de ciberconflicto

Este riesgo es ocasionado por nuevos e inciertos ataques cibernéticos derivados del contexto internacional y la creciente inestabilidad política global, regional y local, que configuran un nuevo escenario de tensiones que afectan la dinámica de las organizaciones. A nivel local, este riesgo se ha incrementado, principalmente por los conflictos internos y protestas sociales, capaces de crear escenarios de confusión, engaño y desinformación que pueden afectar organizaciones, principalmente aquellas que conforman la infraestructura cibernética crítica de los países y de las cuales hacemos parte. La materialización de este tipo de ataques trae consecuencias graves sobre la operación, la disponibilidad de los sistemas informáticos, canales de servicio, y fuga o acceso indebido a nuestra información sensible.

De igual forma, el riesgo de ciberconflicto puede afectar a entidades de los sectores público y privado, relacionadas comercialmente con Davivienda, exponiendo los datos y activos financieros a escenarios de indisponibilidad, pérdida o transferencias no consentidas. Sobre estas, **fortalecimos nuestros mecanismos de seguridad para mitigar la materialización de este tipo de ataques contra nuestros clientes corporativos.**

Principales impactos que se podrían generar por la materialización del riesgo de ciberconflicto

- Efectos adversos sobre la marca (riesgo reputacional).
- Posible depreciación del valor de propiedad intelectual.
- Mayores gastos operacionales para prevención de futuros ataques, contención y recuperación frente a amenazas materializadas.
- Posible impacto sobre las primas para asegurarse contra futuros eventos.
- Sanciones regulatorias y multas por incumplimiento normativo.
- Materialización de fraude tecnológico hacia nuestros clientes.
- Compromiso de información sensible.

Para mitigar este riesgo, fortalecimos la estrategia, profundizando y desarrollando diferentes roles en la organización con el fin de prevenir, proteger, detectar y recuperarnos oportunamente ante cualquier evento que debamos enfrentar. Continuamos también con la adopción de nuevos procedimientos, metodologías y herramientas que facilitan la gestión de este tipo de riesgo.

Esfuerzos para la **gestión del riesgo de ciberconflicto**

- Adopción de buenas prácticas en ciberseguridad y seguridad de la información para el mejoramiento de los procesos que apoyan la estrategia.
- Iniciamos la ejecución de simulacros internos para fortalecer los procesos de respuesta y manejo de crisis ante este tipo de eventos.
- Atención y respuesta a los diferentes requerimientos de los entes reguladores en aspectos concernientes a la seguridad de la información y ciberseguridad con una notable gestión.
- Capacitación y actualización a funcionarios utilizando herramientas que permiten promulgar y promover el comportamiento correcto ante posibles eventos de ingeniería social y ciberseguridad.
- Participación en las diferentes mesas de trabajo sectoriales con entidades del Gobierno para la mitigación del riesgo.
- Fortalecimiento de los controles internos, con el fin de lograr la identificación temprana de desviaciones de los procesos de prevención, protección, respuesta y recuperación ante la materialización de riesgos de ciberconflicto.
- Participación en los simulacros de ataques cibernéticos para fortalecer las capacidades de respuesta ante este tipo de eventos.

MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Como parte del proceso de mejora continua, trabajamos en herramientas que incorporan el fortalecimiento de la Gestión Integral de Riesgos en relación con las mejores prácticas conocidas en el mercado. En este proceso se realizan **actividades de control de alto nivel** (controles clave que garantizan el cumplimiento de la estrategia) y **controles operativos en todas las actividades ejecutadas en la función de segunda línea de defensa,** con el fin de garantizar la continuidad de los procesos y la minimizar la materialización de las pérdidas derivados en errores en procesos.

Por otro lado, cada año evaluamos la idoneidad y efectividad de la gestión integral de riesgo, cuya granularidad de análisis es óptima para entender cuáles son los ejes de gestión de riesgos en los que somos fuertes y cuáles requieren trabajos de profundización, que serán incorporados en la planeación estratégica de la segunda línea de defensa. La evaluación de idoneidad se realiza de manera particular a cada una de las funciones especializadas de riesgos que desarrollamos, buscando comprender el nivel de cobertura, eficacia de la gestión de los riesgos y su alineación con nuestra planeación estratégica.

TODOS SOMOS CULTURA DE RIESGOS

En línea con el modelo de negocio del Grupo Bolívar y en su enfoque de gestión de riesgos, direccionado por los niveles de apetito a los que aspira la Junta Directiva, se enmarca la pauta de la Cultura de Riesgo en Davivienda. Este enfoque es dirigido por la Alta Gerencia en un esquema de cascada que es socializado y aplicado por nuestros funcionarios, para que sea el reflejo de nuestro comportamiento y buenas prácticas en gestión de riesgos ante nuestros clientes, accionistas y público en general, en la búsqueda de construir y mantener relaciones a largo plazo.

En complemento, el Código de Ética del Grupo, que hace parte integral y es un pilar fundamental para enrutar el marco de cultura de riesgos de Davivienda, busca que la confianza y el valor percibidos por los funcionarios, y en general por los grupos de interés, aumenten y seamos reconocidos por la mayor percepción de transparencia en nuestra gestión. Este Código de Ética es la guía que refleja los comportamientos esperados y no esperados, presentes en nuestro día a día, que nos permiten ser consistentes y cuidar nuestros principios y valores, en pro de contribuir a nuestro propósito superior: *"Enriquecer la vida con integridad"*.

Estos principios, valores y comportamientos son reforzados desde el Grupo, a través de **experiencias virtuales de formación para todos los funcionarios, que buscan concientizar sobre su responsabilidad y compromiso frente a dichas directrices.** En el marco de Cultura de Riesgo, estos programas se complementan con campañas de aprendizaje que también son de alcance a los órganos de dirección, en relación con las mejores y nuevas prácticas para la gestión de los riesgos, así como la actualización en políticas y cambios normativos, brindando herramientas que permiten entender cómo actuar ante potenciales amenazas.

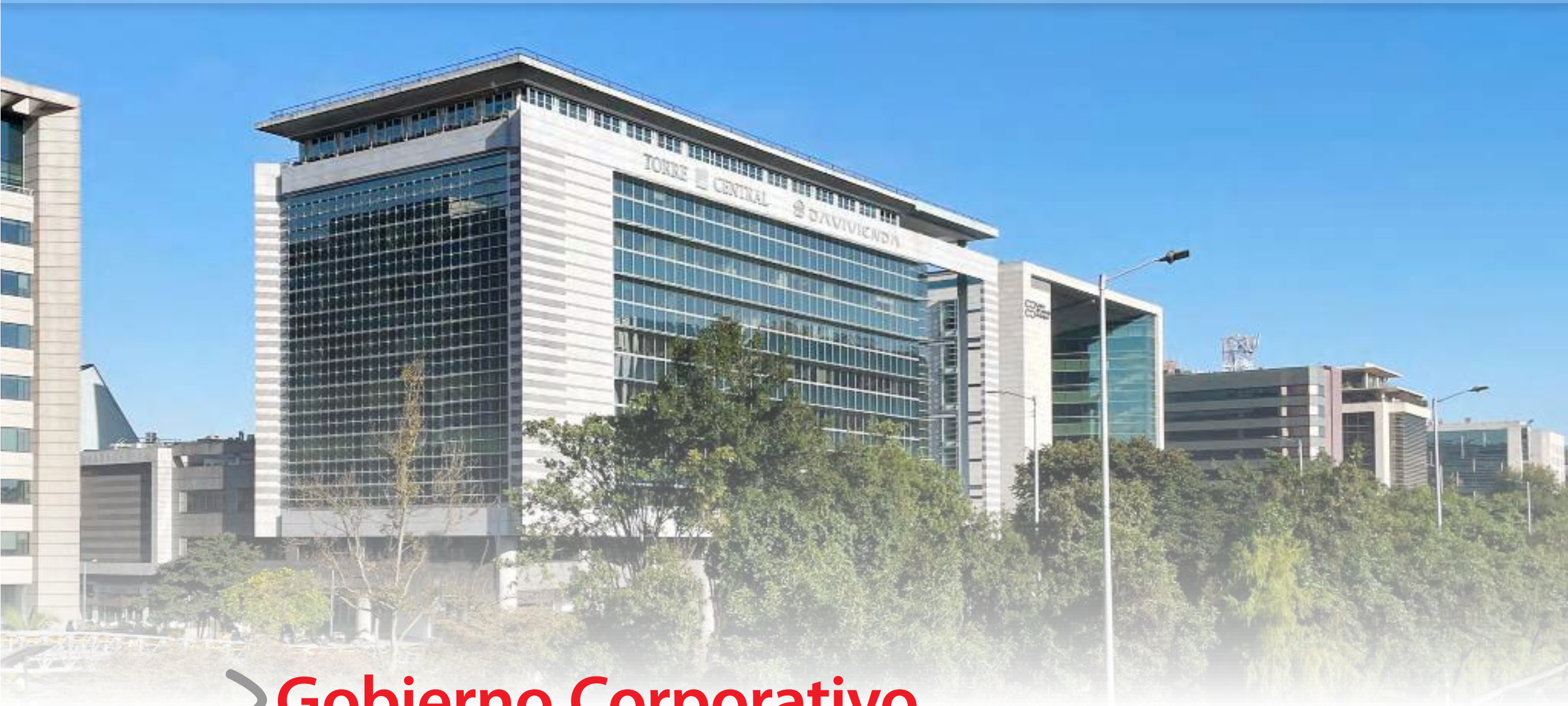
Los miembros de la Junta Directiva participan en programas de formación especializados en diversos temas de gestión de riesgos. Esto permite fortalecer la toma de decisiones basadas en los análisis de riesgos presentes en un entorno de constante cambio. En 2023 resaltamos los siguientes temas:

Estándares internacionales sobre programas anticorrupción

- Pautas sobre programa antisoborno y anticorrupción basadas en Leyes Internacionales frente a actores corruptos y antidemocráticos.
- Nuevos lineamientos de los programa de transferencia fiscal
- Desafíos empresariales ante nuevas prácticas de corrupción.
- Nuevos tipos de corrupción: abuso de poder, actos contra la democracia y crimen organizado desde las instancias del Estado.
- Leyes de responsabilidad para combatir la violación antes los derechos humanos.
- Lineamientos que deben tener las organizaciones frente al manejo de crisis ante casos de corrupción.

Resiliencia cibernética como desafío en las organizaciones

- Panorama general del modo de operación de las bandas criminales en el ciberespacio.
- Toma de decisiones estratégicas sobre la gestión de ciberseguridad.
- Nuevas estrategias en materia de ciberseguridad para contrarrestar las nuevas amenazas y tendencias que afectan al sistema financiero.
- Resiliencia cibernética en el sector financiero frente a nuevas amenazas.
- Casos de éxito e indicadores claves para la detección de amenazas y mejorar la capacidad de respuesta de las organizaciones.



Gobierno Corporativo

Nuestro sistema de Gobierno Corporativo está integrado por principios, políticas y normas que determinan un conjunto de buenas prácticas dirigidas a promover que nuestras acciones sean eficientes, transparentes y honestas, lo cual constituye un compromiso frente a nuestros grupos de interés y la preservación de nuestra ética empresarial.

La dirección y administración del Banco están a cargo de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Presidente, la Alta Gerencia y los demás órganos y funcionarios determinados por la Asamblea de Accionistas o la Junta Directiva. Asimismo, se consideran órganos de Gobierno Corporativo los órganos de control y los de divulgación y cumplimiento de normas.

343 CASOS

GESTIONADOS POR LA LÍNEA DE TRANSPARENCIA

dentro de los tiempos definidos por la organización.

Para aplicar nuestra política de gobierno corporativo contamos con códigos, reglamentos, guías y manuales. Se destacan los siguientes (publicados en nuestra página web):

- Estatutos
- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Reglamento de la Asamblea General de Accionistas
- Reglamento de la Junta Directiva
- Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas
- Manual de Conflictos de Intereses, Uso de Información Privilegiada y Partes Relacionadas

Su aplicación garantiza la rectitud de nuestra gestión, nos brinda mecanismos de resolución de conflictos y nos facilita el manejo veraz y oportuno de la información. Además, hemos acogido las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, que se dan a conocer en el reporte de Código País publicado también en nuestra página web.

CÓDIGO DE ÉTICA

Nuestro Código de Ética hace parte integral del Sistema de Buen Gobierno Corporativo adoptado por las empresas del Grupo Bolívar, que busca que nuestros colaboradores, clientes, accionistas y demás grupos de interés aumenten su confianza en el Banco y nos reconozcan por nuestra transparencia. Nuestro Código de Ética contiene la declaración de ética, conductas deseables, conductas inaceptables, declaración de responsabilidades, temas de fraude y anticorrupción, compromisos, entre otros.

LÍNEA DE TRANSPARENCIA

En **2023** recibimos 343 casos a través de la Línea de Transparencia, que fueron gestionados dentro de los tiempos definidos por la organización de acuerdo con la tipología de cada uno. El 47% de los casos recibidos se cerraron con acciones correctivas, lo que requirió un plan de acción, acompañamiento o proceso disciplinario. El 59% de los casos llegaron a través del canal telefónico. Para más información, consulte el informe de la Línea de Transparencia 2023 que será publicado en la página web: *https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/*

Estructura de propiedad del Banco y accionistas

Capital de la sociedad

Capital autorizado	Capital suscrito	Capital pagado
COP 90 mil millones	COP 81,3 mil millones	COP 81,3 mil millones

Valor nominal acción: COP 180.

SÍNTESIS DE LOS ACUERDOS ENTRE ACCIONISTAS DE LOS QUE SE TENGA CONOCIMIENTO

En la Secretaría General del Banco Davivienda no se han depositado a la fecha de cierre del presente informe acuerdos entre accionistas.

Principales empresas del **Grupo Bolívar**

GRUPO BOLÍVAR

Inversiones financieras Bolívar S.A.S.

Inversora Anagrama S.A.S.

- DAVIVIENDA
- DAVIVIENDA Fiduciaria
- DAVIVIENDA Corporación Financiera
- DAVIVIENDA Corredores
- Promociones y Cobranzas Beta S.A.
- ediciones gamma
- VC Investment S.A.S.
- Cobranzas Sigma S.A.S.
- Inversiones CFD S.A.S.
- Datio Inversiones S.A.S.

Soluciones Bolívar S.A.S.

- SEGUROS BOLÍVAR
- SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR
- CAPITALIZADORA BOLÍVAR
- SERVICIOS BOLÍVAR
- SERVICIOS BOLÍVAR FACILITIES
- SALUD BOLÍVAR EPS
- SALUD BOLÍVAR IPS

Construcción y Desarrollo Bolívar S.A.S.

- CONSTRUCTORA BOLÍVAR CALI
- CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ
- CB Hoteles y Resorts
- CB BOLIVAR INMOBILIARIA S.A.
- Ekkoservicios S.A.S. E.S.P.

Multinversiones Bolívar S.A.S.

- EL LIBERTADOR
- EL LIBERTADOR

Otras inversoras

Inversoras nacionales

- Inversora Bolívar S.A.S.
- Sentido Empresarial S.A.S.
- Negocios e Inversiones Bolívar S.A.S.
- Sociedades Bolívar S.A.S.

Inversoras en el exterior

- Riesgo e Inversiones Bolívar Internacional S.A. (Panamá)
- Sentido Empresarial Internacional S.A. (Panamá)

Presencia internacional

- DAVIVIENDA Holding Davivienda Internacional
- DAVIVIENDA El Salvador, Honduras, Costa Rica y Panamá
- DAVIVIENDA Corredores Panamá
- DAVIVIENDA Advisors

Nota: este organigrama está organizado de acuerdo con los accionistas que detentan la mayor participación en el capital social de las empresas del Grupo Bolívar.

Estructura organizacional

	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
Banco	●	●	●	●	●	●
Holding					●	
Seguros		●	●	●	●	●
Corredores	●		●		●	●
Fiduciaria	●					
Leasing	●			●		
Corporación financiera	●					
Cobranza	●					

Banco Davivienda - Órganos de Gobierno

Órgano de Dirección	Asamblea General de Accionistas
Órganos de Administración	Junta Directiva
	Presidente - Representante Legal
	Vicepresidentes y gerentes (quienes, en razón de sus cargos, actúan en nombre de la sociedad)
Órganos de Control Externo	Revisor Fiscal
	Superintendencia Financiera de Colombia
	Autorregulador del Mercado de Valores
Órganos de Control Interno	**Comités de apoyo a la Junta Directiva** ▶ Comité de Auditoría ▶ Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad ▶ Comité Corporativo de Riesgos ▶ Comité de Cumplimiento
	Órganos de apoyo a la Alta Gerencia ▶ Comité de Presidencia ▶ Comité Integrado de Regulación y Revelación Contable & Tributario ▶ Comités de Riesgo ▶ Auditoría Interna ▶ Oficial de Cumplimiento ▶ Control Interno y Cumplimiento Normativo ▶ Área de Análisis y Control de Riesgo de Tesorería
Órgano de Resolución de Conflictos	Tribunal de Arbitramento
Órganos de Divulgación y Cumplimiento de Gobierno Corporativo	Junta Directiva Presidente - Representante legal

COMPAÑÍAS DEL GRUPO BOLÍVAR ORGANIGRAMA DEL GRUPO

Grupo Bolívar S.A. es la matriz del Grupo, y el Banco Davivienda S.A. una de sus compañías subordinadas. Por medio de la Ley 1870 del 21 de septiembre de 2017, el Congreso de la República estableció normas para fortalecer la regulación y supervisión de los conglomerados financieros en Colombia.

La Resolución 0154 de 2019 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y sus modificaciones posteriores reconocieron a Grupo Bolívar S.A. como *holding* del Conglomerado Financiero Bolívar e identificaron las compañías que, bajo el control de Grupo Bolívar S.A., hacen parte de dicho conglomerado, dentro de las cuales está el Banco Davivienda S.A.

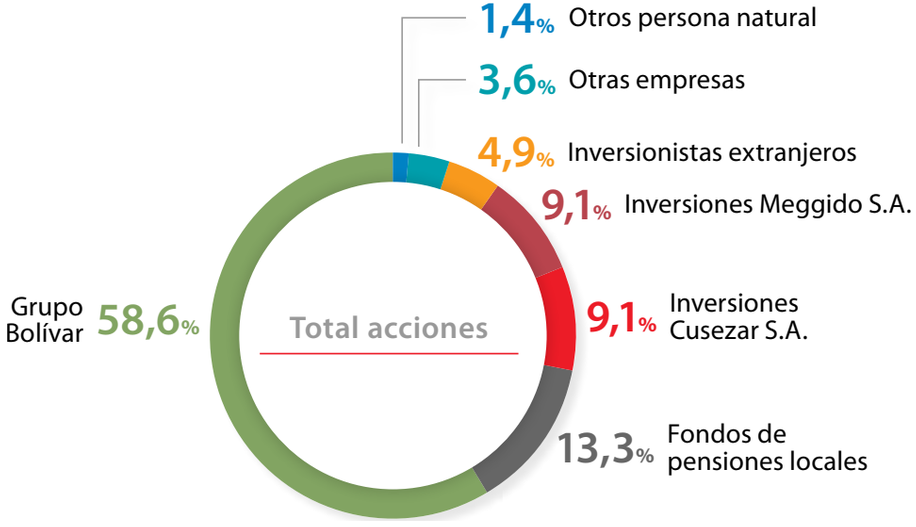
COMPOSICIÓN ACCIONARIA

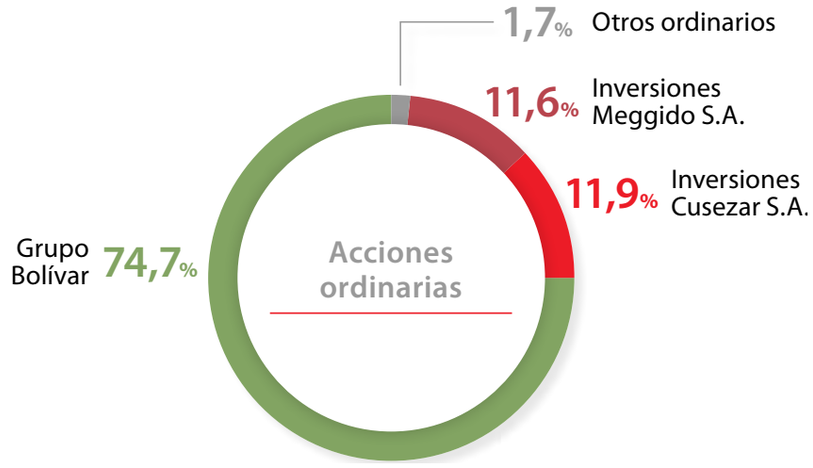
Al 31 de diciembre de 2023, el Banco Davivienda había emitido y tenía 451.670.413 acciones en circulación, así: 343.676.929 acciones ordinarias (76,09%) y 107.993.484 acciones preferenciales (23,91%).

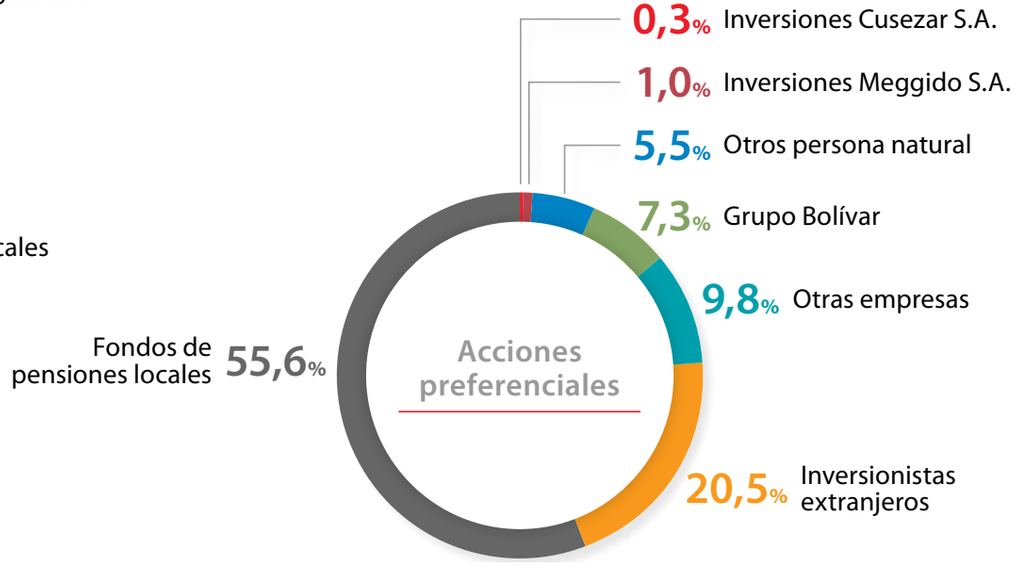
Principales accionistas

GRUPO BOLÍVAR

DAVIVIENDA







De conformidad con nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, los administradores podrán enajenar o adquirir acciones de la sociedad mientras estén en ejercicio de sus cargos, siempre y cuando no se trate de operaciones con motivos de especulación y se surta el procedimiento de autorización por parte de la Junta Directiva.

Al 31 de diciembre de 2023, los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia tenían las siguientes acciones en la compañía:

JUNTA DIRECTIVA

Nombre	No. de acciones	Participación
Carlos Guillermo Arango Uribe	8	0,000002%
Álvaro Carrillo Buitrago	0	0%
Álvaro Peláez Arango	8	0,000002%
Andrés Flórez Villegas	0	0%
Diego Molano Vega	0	0%
María Claudia Lacouture Pineda	0	0%
Ana Milena López Rocha	0	0%

ALTA GERENCIA

Nombre	No. de acciones	Participación
Javier Suárez Esparragoza	654	0,0001%
Ricardo León Otero	0	0%
Maritza Pérez Bermúdez	0	0%
Pedro Uribe Torres	0	0%
Reinaldo Romero Gómez	0	0%
Martha Luz Echeverry	0	0%
Daniel Cortés McAllister	0	0%
Jorge Rojas Dumit	0	0%
Jaime Castañeda Roldán	0	0%

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

El 21 de marzo de 2023 se celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas con un quórum del 98,902%, representando directamente o mediante poder 339,9 millones de acciones[31].

La convocatoria fue publicada en el diario El Tiempo el 17 de febrero de 2023, en donde informamos que la Asamblea se celebraría mediante modalidad presencial.

La convocatoria, los derechos y obligaciones de los accionistas, las características de las acciones y el reglamento de funcionamiento de la Asamblea fueron dados a conocer a los accionistas y al mercado a través de la página web *www.davivienda.com*. Adicionalmente, para mayor comprensión de los temas a tratar en la Asamblea, en la página web corporativa pusimos a disposición de los accionistas la documentación necesaria para tomar las mejores decisiones. De igual manera, se le informó a los accionistas que los documentos objeto de derecho de inspección estaban a disposición en el domicilio principal de la entidad con 15 días hábiles de antelación a la reunión de Asamblea.

En la reunión, el Secretario de la Asamblea les recordó a los accionistas las instrucciones sobre el manejo de esta y la dinámica para expresar su voto y hacer comentarios y preguntas. La Asamblea se realizó cumpliendo la normatividad y en ella fue suministrada la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

La Asamblea fue transmitida en línea a los accionistas del Banco, cumpliendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas, Código País, que establece que los medios electrónicos son de gran ayuda para revelar información.

La atención a los accionistas del Banco Davivienda se realiza a través de Deceval, cuyas líneas de atención para accionistas son: 601-307-7127 en Bogotá o 01-8000 111-901 (línea gratuita nacional); allí pueden conocer información relacionada con sus acciones.

31 339.902.175 acciones.

Para otros tipos de información, como las solicitudes de comunicación entre los inversionistas, el emisor, su junta directiva y demás administradores, entre otros, nuestros accionistas pueden contactarnos al correo electrónico *ir@davivienda.com*.

La información descrita está publicada en la página web *ir.davivienda.com*, a la cual se accede a través del enlace "Centro de ayuda". Además, nuestros inversionistas cuentan con un canal de atención exclusivo y personalizado, el correo electrónico *ir@davivienda.com*.

Adicionalmente, en nuestra página web está publicada la Guía de Derechos y Obligaciones de los Accionistas, que establece, entre otros puntos, que el Banco velará porque la totalidad de sus accionistas tengan un trato justo e igualitario; por lo tanto, buscamos que cada accionista obtenga respuestas oportunas y completas a las inquietudes y solicitudes que presente con respecto a la información relacionada con asuntos de divulgación obligatoria.

Finalmente, en cumplimiento de la regulación, en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia se publicó oportunamente la información relevante del Banco.

PRINCIPALES DECISIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Durante la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas de 2023 se pusieron a consideración de los accionistas todos los puntos del orden del día. Se destacan los siguientes:

- Se aprobó por unanimidad el informe anual del Banco para 2022, el cual incorpora:
  i. Informe de Gestión
  ii. Informe de Sostenibilidad
  iii. Informe de Gobierno Corporativo
  iv. Informe de Fin de Ejercicio
- Consideración del Informe de la Junta Directiva a la Asamblea sobre el Sistema de Control Interno.
- Consideración y aprobación de los Estados Financieros Separados y Consolidados de la Sociedad con corte al 31 de diciembre de 2022.
- Consideración y aprobación del Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros Consolidados y Separados con corte al 31 de diciembre de 2022.
- Se aprobó el proyecto de distribución de utilidades en efectivo por COP 1.010 por acción, los cuales se pagaron el 12 de abril de 2023 (50%) y el 13 de septiembre de 2023 (50%). Los períodos exdividendo fueron del 4 al 11 de abril y del 7 al 12 de septiembre de 2023.
- Se aprobó por unanimidad la propuesta de liberación de la reserva ocasional no gravada para cobertura cupón intereses de bono existente y la constitución de una reserva ocasional gravada para cobertura cupón intereses bonos.
- Se aprobó por unanimidad reelegir a la Junta Directiva para el periodo de abril 2023 a marzo de 2025:
  - Ana Milena López Rocha
  - Andrés Flórez Villegas
  - Álvaro Peláez Arango
  - Carlos Guillermo Arango Uribe
  - María Claudia Lacouture Pineda
  - Diego Molano Vega
  - Álvaro Carrillo Buitrago
- Se aprobó por unanimidad la remuneración de los miembros de Junta Directiva por su gestión.

CANALES DE CONTACTO

Los accionistas cuentan con varios canales de contacto exclusivos y personalizados, entre ellos el correo electrónico, teléfono y página web.

ANA MILENA LÓPEZ ROCHA

ANDRÉS FLÓREZ VILLEGAS

ÁLVARO PELÁEZ ARANGO

CARLOS GUILLERMO ARANGO URIBE

MARÍA CLAUDIA LACOUTURE PINEDA

DIEGO MOLANO VEGA

ÁLVARO CARRILLO BUITRAGO

- Se eligió por unanimidad a la firma KPMG SAS como Revisor Fiscal para el período 2023-2025.
- Se aprobó por unanimidad que la Junta Directiva pueda realizar donaciones hasta por COP 30,5 mil millones.
- Se aprobó por unanimidad tomar nota del Oficio de la Superintendencia Financiera de Colombia con lineamientos sobre Junta Directiva y Gobierno Corporativo, y se aprobó delegar a la administración el análisis de las recomendaciones impartidas por dicha Superintendencia para su implementación.

Todos los asuntos sometidos a consideración de la Asamblea General de Accionistas fueron aprobados por unanimidad.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva determina la estrategia y orientación del Banco, vigila y hace seguimiento de su ejecución. Tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia son conscientes de las posiciones de riesgo del Banco; en consecuencia, intervienen activamente en su gestión, definiendo las metodologías de medición que identifican la exposición por producto, así como las políticas, perfiles y límites.

La Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023 decidió por unanimidad reelegir a la Junta Directiva del Banco Davivienda para el período de abril 2023 a marzo de 2025.

Banco Davivienda S.A. Composición de la Junta Directiva 2023-2025

Ana Milena López Rocha
Miembro independiente
Desde 2021

Andrés Flórez Villegas
Miembro independiente
Desde 2017

Álvaro Peláez Arango
Miembro independiente
Desde 2008

Carlos Guillermo Arango Uribe
Miembro patrimonial y Presidente de la Junta Directiva
Desde 1997

María Claudia Lacouture Pineda
Miembro independiente
Desde 2022

Diego Molano Vega
Miembro independiente
Desde 2019

Álvaro Carrillo Buitrago
Miembro patrimonial
Desde 2022

HOJAS DE VIDA DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Con el fin de revelar la idoneidad y perfil profesional de los miembros de la Junta Directiva, en la página web corporativa se encuentra publicado el perfil profesional y la experiencia de cada uno de ellos, de sus suplentes y del Presidente. Las reseñas profesionales se pueden consultar en: *https://ir.davivienda.com/historia/#quienes-somos*

LA JUNTA DIRECTIVA
determina la y orientación del Banco y vigila y hace seguimiento de su ejecución.

Perfil profesional de los miembros de la Junta Directiva

Miembro	Perfil profesional	Participación en órganos de administración o control de sociedades distintas al emisor
Carlos Guillermo Arango Uribe	Economista y Presidente de Constructora Bolívar	N/A
Álvaro Carrillo Buitrago	Economista y Presidente de Seguros Bolívar	Capitalizadora Bolívar S.A. Seguros Comerciales Bolívar
Álvaro Peláez Arango	Ingeniero Civil	N/A
Andrés Flórez Villegas	Abogado y socio fundador de Flórez & Asociados Jurídicos	Concesionaria Autovía Neiva Girardot Fundación Fana Hotel Artisan by Marriot Corporación Primero Colombia
Diego Molano Vega	Ingeniero Electrónico	Compañía de Seguros Bolívar S.A. Fundación Solidaridad por Colombia
María Claudia Lacouture Pineda	Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales	N/A
Ana Milena López Rocha	Economista	Compañía de Seguros Bolívar S.A. Cenit Transporte y Logística de Hidrocarburos

Edades de los miembros de la Junta Directiva

Miembro	Número de miembros
Hasta 30 años	0
Entre 31 y 50 años	2
Más de 50 años	5

De conformidad con lo mencionado en el artículo 15 del reglamento de Junta Directiva, que puede ser consultado en: *https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/ https://ir.davivienda.com/wp-content/uploads/2022/06/DAV-Reglamento-de-Junta-Directiva-06.jun_.2022-jb-toc.pdf*, los criterios para determinar la independencia de sus miembros se describen enseguida:

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Davivienda cumple el porcentaje de independencia requerido por el Artículo 44 de la Ley 964 de 2005, en cuanto a la composición de su Junta Directiva.

A. ESTÁNDARES NACIONALES

Para efectos de determinar la independencia de los miembros de la Junta Directiva, el Banco Davivienda S.A. acoge los criterios establecidos en el artículo 44 de la Ley 964 de 2005: "Se entenderá por independiente aquella persona que en ningún caso sea:

1. Empleado o directivo del emisor o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
2. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.
3. Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al emisor o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el 20% o más de sus ingresos operacionales.

4. Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de 20% del total de donativos recibidos por la respectiva institución.

5. Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del emisor.

6. Persona que reciba del emisor alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la junta directiva.

B. ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Adicionalmente, para determinar la independencia de los miembros de la Junta Directiva, el Banco Davivienda S.A. ha acogido como mejor práctica en Gobierno Corporativo los criterios internacionales de independencia de la Securities and Exchange Commission (SEC).

"Adicionalmente, el Banco Davivienda analizará que los candidatos a integrar la Junta Directiva en condición de miembros independientes no hayan sido empleados o directivos de la sociedad o de alguna de las compañías que integran el Grupo Bolívar durante los dos años inmediatamente anteriores a su designación".

Davivienda cumple el porcentaje de independencia requerido por el artículo 44 de la ley 964 de 2005, que establece que, cuando menos, el 25%, deberán ser independientes.

El Banco Davivienda S.A. ha definido como mejor práctica de Gobierno Corporativo que su Junta Directiva tenga un porcentaje mayor de participación de miembros independientes. Actualmente, la Junta Directiva del Banco está compuesta por dos mujeres que representan el 28,6% y por 5 miembros independientes que equivalen al 71%. El promedio de permanencia de los miembros principales de la Junta Directiva en 2023 era de 7,8 años.

ASISTENCIA A LAS REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

El porcentaje promedio de asistencia por parte de los miembros de la Junta Directiva a las reuniones celebradas en 2023 fue del 89%. Con el fin de permitir la participación de los miembros de la Junta Directiva y documentar debidamente sus decisiones, se llevaron a cabo reuniones a través de mecanismos virtuales.

Participación de miembros en las reuniones de la Junta Directiva 2023

Miembros principales	Asistencia
Carlos Guillermo Arango Uribe[32]	25 juntas
Álvaro Carrillo Buitrago	27 juntas
Álvaro Peláez Arango	27 juntas
Andrés Flórez Villegas	29 juntas
Diego Molano Vega	29 juntas
María Claudia Lacouture Pineda[33]	20 juntas
Ana Milena López Rocha	26 juntas

Quorum de la Junta Directiva

Acta No.	Fecha	Quorum
1074	24 de enero	86%
1075	01 de febrero	86%
1076	14 de febrero	86%
1077	24 de febrero	100%
1078	28 de febrero	86%
1079	14 de marzo	86%
1080	28 de marzo	100%
1081	11 de abril	86%
1082	25 de abril	86%
1083	10 de mayo	100%
1084	16 de mayo	71%
1085	30 de mayo	86%
1086	13 de junio	86%

Continúa en la página siguiente...

32 Las ausencias del Presidente de la Junta Directiva a reuniones de la Junta Directiva se deben a incapacidades médicas informadas previamente a la Junta. En las reuniones en que no pudo asistir, por decisión unánime de la Junta Directiva, Álvaro Peláez Arango lo reemplazó como presidente de la reunión.

33 Las ausencias se deben a situaciones personales y laborales las cuales fueron informadas previamente a la Junta.

Quorum de la Junta Directiva

1087	20 de junio	100%
1088	27 de junio	100%
1089	11 de julio	71%
1090	25 de julio	100%
1091	31 de julio	Acta aclaratoria
1092	15 de agosto	85%
1093	17 de agosto	100%
1094	29 de agosto	100%
1095	12 de septiembre	85%
1096	26 de septiembre	85%
1097	17 de octubre	85%
1098	31 de octubre	85%
1099	08 de noviembre	100%
1100	14 de noviembre	85%
1101	28 de noviembre	85%
1102	12 de diciembre	100%
1103	22 de diciembre	100%

La conformación y la periodicidad de las reuniones le han permitido a dicho órgano orientar la marcha de la sociedad y hacerle un adecuado seguimiento.

Asimismo, la Junta desarrolló sus funciones con base en el programa definido para este órgano y ha sido apoyada por Comités, de acuerdo con las exigencias normativas y del mercado.

A finales de 2023, el Banco implementó una herramienta digital que permite el acceso exclusivo a los miembros de la Junta Directiva a los documentos y el orden del día, en donde se detallan los temas específicos que serán tratados en cada reunión. De esta manera, buscamos mejorar la entrega de información de manera oportuna para la toma de las decisiones.

NUEVA HERRAMIENTA

digital implemenada para que los miembros de la Junta Directiva reciban información oportuna para la toma de decisiones.

PROCESO DE NOMBRAMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con el artículo 11 del Reglamento de la Junta Directiva, sus miembros:

> *"...serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con las previsiones contenidas en la ley y en los estatutos sociales, a través del sistema de cociente electoral o por el que la ley disponga. Los suplentes serán personales".*
>
> *"Cuando un miembro de Junta Directiva sea nombrado por primera vez, el Banco Davivienda S.A. pondrá a su disposición la información necesaria para que pueda tener un conocimiento específico respecto de las principales actividades del Banco y de su sector, así como de sus obligaciones y atribuciones."*

Previo a la elección del nuevo miembro de Junta Directiva, el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad tiene la obligación de verificar que el candidato cumpla las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia y de la normatividad aplicable, e informar los resultados del proceso a la Junta Directiva.

REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA 2023

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Junta Directiva, la remuneración de sus miembros es fijada por la Asamblea General de Accionistas. En su reunión del 21 de marzo de 2023, la Asamblea aprobó por unanimidad una remuneración a los miembros de la Junta Directiva de COP 7 millones, más impuestos a que haya lugar, por asistencia a cada reunión.

Durante 2023 la remuneración pagada a los miembros de la Junta Directiva fue de COP 908 millones por concepto de asistencia a las reuniones de esta.

PRINCIPALES FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

De conformidad con el artículo 40 de los Estatutos y el artículo 07 del Reglamento de la Junta Directiva, entre las funciones de esta se destacan:

- Aprobar las políticas relacionadas con lineamientos del negocio, así como su estructura corporativa y los presupuestos de los planes de negocios de la entidad.

- Designar y remover representantes legales de la entidad e integrantes de sus comités.
- Autorizar la emisión de bonos.
- Supervisar y conocer los aspectos contables y financieros de la entidad.
- Controlar las actuaciones y potenciales conflictos de interés de sus administradores.

Las funciones específicas de la Junta Directiva están determinadas en el artículo 41 de los Estatutos Sociales de la Compañía y el artículo 7 de su Reglamento de Funcionamiento, que pueden ser consultados en: *https://ir.davivienda.com/gobierno-corporativo/, https://bit.ly/3ksRFYM*

Adicionalmente, en 2023 se presentaron a la Junta Directiva las principales iniciativas normativas, locales e internacionales, tanto a nivel legislativo como de otros niveles jerárquicos, y los cambios regulatorios de mayor trascendencia para el sector. De manera particular, la Junta le hizo seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo que estará vigente hasta 2026, a las 3 grandes reformas del Gobierno a los sistemas de salud, pensional y al régimen laboral, a algunos ajustes institucionales en el gobierno y al desarrollo de las elecciones de mandatarios locales.

Se destacó la expedición de la Ley 2300, por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores. En tal sentido, se restringen el horario y los canales de contacto de los clientes por medios telemáticos, en el marco de gestiones de cobranza, comerciales o publicitarias.

Asimismo, la Junta se mantuvo al corriente de proyectos legislativos como el de protección por la suplantación de identidad y reporte negativo en centrales de información por esta causa; el de protección frente a delitos contra la información y los datos en el sector financiero; los de priorización del crédito agropecuario; el de arbitraje para procesos ejecutivos; el de protección al consumidor de comercio electrónico; el de reducción de barreras para la adquisición de vivienda por medio de financiación; y el del régimen de insolvencia de persona natural no comerciante, que busca modificar el código procesal.

En cuanto a la regulación expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se resaltan las circulares sobre el sistema de control interno, la recopilación de información correspondiente a "operaciones interdependientes" y "depósitos operativos" para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto, y la que modificó transitoriamente la Circular Básica Contable para preservar la calificación de cartera de los créditos de consumo.

En cuanto a los proyectos de Circular Externa, la Junta se ha mantenido al tanto de las propuestas encaminadas al desarrollo de las finanzas abiertas y comercialización de tecnología e infraestructura digital, de los límites a grandes exposiciones y concentración de riesgos y del esquema de pruebas de resistencia, junto con la implementación de los programas de autoevaluación de capital y liquidez.

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DIRECTIVA

A la fecha de corte de este informe y hasta su publicación, el Presidente de la Junta Directiva era **Carlos Guillermo Arango Uribe**. El Presidente de la Junta Directiva no ocupa ningún cargo administrativo en la compañía. De acuerdo con el artículo 41 de los Estatutos del Banco y el artículo 18 del Reglamento de la Junta Directiva, el Presidente de la Junta Directiva de la sociedad tiene las siguientes funciones:

SEGÚN LOS ESTATUTOS

a. Presidir las reuniones de la Junta Directiva y manejar los debates.

b. Velar por la ejecución de los acuerdos de la Junta Directiva y efectuar el seguimiento de sus encargos y decisiones.

c. Monitorear la participación de los miembros de la Junta Directiva.

d. Liderar el proceso de evaluación anual de la Junta Directiva y los Comités, excepto su propia evaluación.

SEGÚN EL REGLAMENTO DE JUNTA DIRECTIVA

a. Presidir las reuniones de la Junta Directiva.

b. Elevar a la Junta las propuestas que considere oportunas para la buena marcha del Banco y, en especial, las correspondientes al funcionamiento de la propia Junta y demás órganos sociales, ya sea preparadas por el mismo o por otro miembro de Junta.

c. Hacer las recomendaciones necesarias a la Junta Directiva en temas relacionados con el buen Gobierno Corporativo.

Lo anterior, sin perjuicio de las funciones establecidas en la normatividad aplicable.

LA JUNTA se mantuvo al corriente de proyectos legislativos.

SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA

A la fecha de corte de este informe y hasta su publicación, el Secretario de la Junta Directiva era **Álvaro Montero Agón**, Vicepresidente Jurídico y Secretario General del Banco, de conformidad con el artículo 60 de los Estatutos. De acuerdo con el artículo 20 del Reglamento de la Junta Directiva, el secretario de la Junta Directiva de la sociedad tiene las siguientes funciones:

a. Coordinar, junto con el Presidente del Banco, la organización de las Juntas Directivas y asistir a las mismas.

b. Coordinar, junto con el Presidente del Banco y las personas que este designe, la recopilación y remisión de información que ha de ser analizada por la Junta Directiva.

c. Custodiar la documentación social. Reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones y dar fe de los acuerdos en el curso de las reuniones.

d. Velar por el debido cumplimiento de las normas legales aplicables a la Junta Directiva y a sus miembros.

e. Canalizar, de manera general, las relaciones del Banco con los directores en todo lo relativo al funcionamiento de la Junta Directiva, de conformidad con las instrucciones que para el efecto le imparta el Presidente de la sociedad.

f. Tramitar las solicitudes de los directores respecto de la información y documentación de aquellos asuntos que corresponda a la Junta Directiva conocer.

g. Actuar como Secretario en las Asambleas Generales de Accionistas, salvo decisión diferente tomada por el máximo órgano social.

h. Informar a la Junta Directiva y promover la adopción de los avances y tendencias en materia de Gobierno Corporativo.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los estatutos y en la normatividad vigente.

ASESORAMIENTO EXTERNO DE LA JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con el artículo 29 del Reglamento de Junta Directiva, sus miembros podrán solicitar la contratación, con cargo al Banco, de asesores legales, contables, técnicos, financieros, comerciales o en otras materias, para el análisis de problemas o temas concretos de relieve y de especial complejidad que se presenten al interior del Banco Davivienda S.A. y que deban ser analizados a profundidad por la Junta Directiva.

AUTOEVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y EVALUACIÓN DEL TERCERO INDEPENDIENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA

De conformidad con el artículo 25 del Reglamento de la Junta Directiva, cada año se debe realizar la autoevaluación de esta. Adicionalmente, con el fin de acoger estándares internacionales, la Junta Directiva y el presidente del Banco Davivienda son evaluados por un tercero independiente.

En 2024 un experto independiente evaluará la gestión de la Junta Directiva y del Presidente durante la vigencia 2023, en busca de mejorar la dinámica de este órgano directivo.

COMITÉS DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

En relación con nuestra estructura de gobierno, la Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión y la mantienen informada sobre los procesos, estructura y gestión de riesgos de cada línea de negocio, lo que permite un adecuado monitoreo y flujo de información en la organización.

Se considera comité de apoyo de la Junta Directiva aquel cuya constitución y reglamento sean aprobados por esta Junta y en el cual por lo menos uno de sus integrantes es miembro de esta.

Comité de Apoyo a la Junta Directiva	Temas a cargo de supervisión	Miembros de la Junta Directiva que participan
Comité de Auditoría	Implementación y supervisión del Sistema de Control Interno, garantizando que las políticas y los procesos se ejecuten de acuerdo con los objetivos de negocio y las tolerancias de riesgo seleccionados por la dirección	Carlos Guillermo Arango Uribe Andrés Flórez Villegas Álvaro Peláez Arango
Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Supervisión, revisión e implementación de políticas, lineamientos y procedimientos en materia de buenas prácticas en Gobierno Corporativo y estándares en materia de sostenibilidad, en el ámbito social y ambiental incluidos los temas climáticos	Ana Milena Lopez Rocha Andrés Flórez Villegas Álvaro Peláez Arango
Comité Corporativo de Riesgos	Correcto funcionamiento del sistema de administración de riesgos corporativo (Enterprise Risk Management - ERM) velando porque los niveles de riesgo de la organización se encuentren dentro de los apetitos de riesgo establecidos y cuenten con la suficiencia de capital requerida	Ana Milena Lopez Rocha Carlos Guillermo Arango Álvaro Carrillo Buitrago
Comité de Cumplimiento	Gestión de Prevención y Control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en la ejecución del programa de cumplimiento, en relación con políticas, procesos, controles y correctivos	Andrés Flórez Villegas

COMITÉ DE AUDITORÍA

Es el órgano que apoya a la Junta Directiva en su gestión de implementación y supervisión del Sistema de Control Interno de la entidad. Está integrado por 3 miembros de Junta Directiva, de los cuales 2 son independientes.

Integrantes Comité de Auditoría 2023

Carlos Guillermo Arango Uribe	Miembro de Junta Directiva
Andrés Flórez Villegas	Miembro de Junta Directiva Independiente
Álvaro Peláez Arango	Miembro de Junta Directiva Independiente

4 COMITÉS DE APOYO
tiene la Junta Directiva de Davivienda.

Reuniones Comité de Auditoría 2023

Acta No.	Fecha
133	13 de febrero
134	10 de mayo
135	08 de agosto
136	20 de octubre
137	09 de noviembre
138	14 de diciembre

La composición y el funcionamiento de este Comité siguen los lineamientos y políticas sobre el Sistema de Control Interno (SCI) establecidos en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que la modifican o complementan.

Las funciones del Comité están publicadas en las páginas web *www.davivienda.com*, y *https://ir.davivienda.com/gobierno*, en el documento Comités de Apoyo a la Junta Directiva. El Comité desarrolló sus funciones con base en su reglamento y la normatividad aplicable.

Asistencia a las reuniones Comité de Auditoría 2023

Carlos Guillermo Arango Uribe	5 reuniones
Andrés Flórez Villegas	6 reuniones
Álvaro Peláez Arango	6 reuniones

Política de remuneración de los integrantes del Comité

La Junta Directiva aprobó honorarios de COP 4 millones más IVA para los miembros de dicha Junta que hacen parte del Comité y asistan a cada reunión de este.

Aspectos por destacar de la gestión del Comité en 2023

- Seguimiento a las políticas establecidas para el funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), con especial atención al ejecutar las actividades que garantizan el aseguramiento razonable de las gestiones financiera, operativa, contable y tecnológica.
- Evaluación de informes de riesgo: Semestral de Riesgos, Estatus principales riesgos operativos, SARLAFT y SAC. Asimismo, el Comité evaluó de manera periódica los informes de Ciber-riesgo.
- Conocimiento de las comunicaciones y requerimientos de mayor importancia expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, que fueron tramitadas en el Banco.
- Evaluación de los procesos de preparación, presentación y revelación de la información financiera.
- Evaluación de la gestión de Auditoría Interna.
- Conocimiento del plan de trabajo 2023 con los aspectos clave de seguimiento presentados por la Revisoría Fiscal.

Procesos de evaluación

Anualmente y a principios del año, el Comité de Auditoría realiza procesos de autoevaluación a sus miembros.

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SOSTENIBILIDAD

Desde mayo de 2021, la Junta Directiva unificó los Comités de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, con el objetivo de desarrollar nuestra estrategia en estas dos materias. El Comité apoya a la Junta Directiva en relación con la implementación, supervisión y revisión de políticas, lineamientos y procedimientos en los temas relacionados con buenas prácticas de gobierno corporativo.

Este Comité estuvo conformado por 5 personas: un miembro de la Junta Directiva, el Presidente del Banco, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos, la Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo, y el Vicepresidente Jurídico. En 2022 la Junta Directiva designó como nuevo integrante del comité a Javier José Suárez Esparragoza en reemplazo de Efraín Forero Fonseca[34].

34 La Junta Directiva aprobó la modificación de los integrantes del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad (Acta No. 1050 del 04 de febrero de 2022).

Para mejorar los estándares de Gobierno Corporativo, en octubre de 2023 la Junta Directiva aprobó la reforma al reglamento del Comité, donde se incluyó la nueva composición del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, que estará integrado por miembros de la Junta Directiva.

Las funciones del Comité están publicadas en las páginas web *www.davivienda.com*, y *https://ir.davivienda.com/gobierno*, en el documento Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad desarrolló sus labores de apoyo a la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de Gobierno establecidas al interior de la entidad. Asimismo, el Comité cumplió sus funciones dentro de los parámetros establecidos por la Junta Directiva y su reglamento.

Nueva composición Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad 2023

Ana Milena López Rocha	Miembro de Junta Directiva independiente
Andrés Flórez Villegas	Miembro de Junta Directiva independiente
Álvaro Peláez Arango	Miembro de Junta Directiva independiente

REFORMA AL REGLAMENTO

La Junta Directiva aprobó la reforma al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibildad para mejorar los estándares en esta materia.

Reuniones Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad 2023

Acta No.	Fecha
08	15 de febrero
09	23 de febrero
10	25 de mayo
11	15 de diciembre
12	26 de diciembre

Asistencia a las reuniones Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad 2023

Javier José Suárez Esparragoza	4 reuniones
Ricardo León Otero	4 reuniones
Álvaro Montero Agón	2 reuniones
Ana Milena López Rocha	4 reuniones
Maritza Pérez Bermúdez	4 reuniones
Andrés Flórez Villegas (nuevo miembro)*	1 reunión
Álvaro Peláez Arango (nuevo miembro)*	1 reunión

* La Junta Directiva aprobó la modificación de los integrantes del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad(Acta No. 1098 del 31 de octubre).

Política de remuneración a los integrantes del Comité

A partir del 31 de octubre de 2023, la Junta Directiva aprobó honorarios de COP 4 millones más IVA para los miembros de dicha Junta que hacen parte del Comité y asistan a cada reunión de este.

Aspectos por destacar de la gestión del Comité en 2023

- Temas de Gobierno Corporativo
  - Aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2022, el cual fue presentado a la Junta Directiva y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas el 21 de marzo de 2023.
  - Revisar los resultados y avances del Reporte de Código País 2022.
  - Revisar avances en materia de Gobierno Corporativo del Banco.
- Temas de sostenibilidad
  - Seguimiento de la estrategia de sostenibilidad del Banco en finanzas sostenibles, ecoeficiencia, programas y proyectos ambientales y sociales, y filantropía estratégica.

- Presentación y aprobación del Informe TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures) para su posterior publicación como anexo al informe anual a presentar en la Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023.
- Aprobación de la Política de Inversión Responsable.
- Aprobación de la actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático.
- Aprobación de la adhesión a UNEP-FI y, con ello, también a *Net Zero* Banking Alliance (NZBA) y GFANZ (Glasgow Financial Alliance for *Net Zero*).
- Aprobación de la adhesión a SBTi (Science Based Targets Iniciative).
- Revisión de avances de la gestión sostenible del Banco.
- Resultados obtenidos por el Banco en el Índice de Dow Jones Sustainability (DJSI) 2022.

COMITÉ CORPORATIVO DE RIESGOS

Es el órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de definir directrices sobre gestión del riesgo y mantener informada a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre los riesgos corporativos del Banco y sus filiales. Para llevar a cabo esta gestión integral, existen otros comités de riesgo especializados en temas como crédito, mercado y liquidez, operativos, fraude, entre otros.

Integrantes Comité Corporativo de Riesgos 2023

Ana Milena López Rocha	Miembro Principal de Junta Directiva
Carlos Guillermo Arango	Miembro Principal de Junta Directiva
Álvaro Carrillo Buitrago	Miembro Principal de Junta Directiva

Adicionalmente, en cumplimiento de recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, el 28 de junio de 2022 la Junta Directiva aprobó incluir como invitados permanentes a este Comité a los funcionarios que ocupan los siguientes cargos:

- Presidente del Banco Davivienda
- Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo Banco Davivienda
- Vicepresidente Ejecutiva de Riesgo de Inversión del Grupo Bolívar
- Vicepresidente Ejecutivo Internacional Banco Davivienda
- Vicepresidente de Cumplimiento Banco Davivienda

En la actualidad, el Comité Corporativo de Riesgos no tiene implementado un proceso de evaluación de sus miembros.

Las funciones del Comité están publicadas en las páginas web *www.davivienda.com*, y *https://ir.davivienda.com/gobierno*, en el documento Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

Reuniones Comité Corporativo de Riesgos 2023

Acta No.	Fecha
41	17 marzo
42	04 mayo
43	06 julio
44	07 septiembre
45	02 noviembre

Asistencia a las reuniones Comité Corporativo de Riesgos 2023

Ana Milena López Rocha	3 reuniones
Carlos Guillermo Arango	4 reuniones
Álvaro Carrillo Buitrago	5 reuniones

Política de remuneración a los integrantes del Comité

La Junta Directiva aprobó honorarios de COP 4 millones más IVA para los miembros de dicha Junta que hacen parte del Comité y asistan a cada reunión de este.

COMITÉS DE APOYO

La Junta Directiva ha creado los comités exigidos legalmente y otros que, no siendo mandatorios, apoyan su gestión.

Aspectos por destacar de la gestión del Comité en 2023

El Comité Corporativo de Riesgos se destacó por el seguimiento y continuo acompañamiento a los requerimientos normativos de alto impacto relacionados con la Gestión Integral de Riesgo, como la implementación del SIAR, el despliegue e impacto del nuevo sistema de administración de Riesgo País, el modelamiento de los nuevos lineamientos del plan de resolución y los resultados del esquema de pruebas de resistencia. Adicionalmente, el Comité hizo seguimiento a otros temas de relevancia que garantizan el óptimo funcionamiento y la alineación de la estrategia con la gestión integral de riesgos, como los avances en la gestión de continuidad de negocio, el monitoreo del cumplimiento del perfil de riesgo de la entidad y el seguimiento a la gestión de riesgo puntual para algunas líneas de negocio y filiales.

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Es el órgano de decisión y apoyo a la gestión efectuada por la Junta Directiva en cuanto a supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento de la entidad. Su principal función es apoyar la gestión de esta con respecto a la implementación, supervisión y seguimiento al programa de cumplimiento en materia de prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Está conformado por el Presidente del Banco, un miembro de Junta Directiva, el Vicepresidente Comercial, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Control Financiero, la Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo, el Vicepresidente Ejecutivo de Medios, el Vicepresidente Ejecutivo Corporativo y el Vicepresidente de Cumplimiento.

Integrantes Comité de Cumplimiento 2023

Javier José Suárez Esparragoza	Presidente del Banco
Andrés Flórez Villegas	Miembro Independiente de la Junta Directiva
Jorge Horacio Rojas Dumit	Vicepresidente Comercial
Pedro Uribe Torres	Vicepresidente Ejecutivo Corporativo
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Control Financiero
Maritza Pérez Bermúdez	Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo
Alberto Patricio Melo Guerrero	Vicepresidente Ejecutivo de Medios
Liliana Alvis Cruz	Vicepresidente de Cumplimiento
Daniel Cortés McAllister	Vicepresidente Ejecutivo Banca Patrimonial y Tesorería

Miembros suplentes Comité de Cumplimiento 2023

Oficial de Cumplimiento Suplente y/o Director de Diseño y Procesamiento AML
Asistencia Vicepresidencia de Riesgo Operativo
Dirección de Gestión y Logística Comercial
Vicepresidente Banca Personal
Vicepresidente de Operaciones
Vicepresidente Crédito Corporativo
Vicepresidente de Tesorería

Invitados Comité de Cumplimiento 2023

Danilo Cortés	Vicepresidente de Auditoría
Carmen A. Pérez / Luis Felipe Seade Olcese	Oficial de Cumplimiento Suplente y/o Director de Diseño y Procesamiento AML

En la actualidad, el Comité de Cumplimiento no tiene implementado un proceso de evaluación de sus miembros.

Las funciones del Comité están publicadas en las páginas web *www.davivienda.com*, y *https://ir.davivienda.com/gobierno*, en el documento Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

Reuniones Comité de Cumplimiento 2023

Fecha
27 de febrero
06 de junio
26 de julio
01 de diciembre

Asistencia a las reuniones Comité de Cumplimiento 2023

Javier José Suárez Esparragoza	4 reuniones
Andrés Flórez Villegas	4 reuniones
Ricardo León Otero	2 reuniones
Jorge Horacio Rojas Dumit	3 reuniones
Maritza Pérez Bermúdez	3 reuniones
Liliana Alvis Cruz	4 reuniones
Alberto Patricio Melo Guerrero	3 reuniones
Daniel Cortés McAllister	4 reuniones

Política de remuneración a los integrantes del Comité

La Junta Directiva aprobó honorarios de COP 4 millones más IVA para los miembros de dicha Junta que hacen parte del Comité y asistan a cada reunión de este. Los demás miembros del Comité no reciben remuneración.

Aspectos por destacar de la gestión del Comité en 2023

El Comité de Cumplimiento, en su rol de apoyo a la Junta Directiva, tuvo una participación determinante que le permitió llevar a cabo acciones de mejora sobre la ejecución del programa de cumplimiento del Banco.
El seguimiento periódico a los resultados de las evaluaciones de los entes de control, el establecimiento de planes de trabajo frente a incumplimientos y las modificaciones necesarias en las políticas para la actualización normativa del programa permitieron que la información presentada a la Junta Directiva sobre la gestión en esta materia cumpliera los requerimientos regulatorios y generara decisiones de gobierno que promueven la cultura de cumplimiento.

Presidente y Alta Gerencia

COMPOSICIÓN Y HOJAS DE VIDA MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA

Con el fin de revelar la idoneidad de los miembros de la Alta Gerencia de la Sociedad, en las páginas web *www.davivienda.com* y *https://ir.davivienda.com/* están publicados los perfiles profesionales y la experiencia de cada uno de los miembros de la Alta Gerencia y del Presidente de la sociedad.

Alta Gerencia Banco Davivienda - Perfiles profesionales

	Perfil profesional	Participación en órganos de administración o control de sociedades distintas al emisor
Javier José Suárez Esparragoza Presidente	Ingeniero Civil	Corporación Financiera Davivienda S.A.
Ricardo León Otero Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo	Ingeniero de Sistemas	Corporación Financiera Davivienda S.A. Rappipay Promociones y Cobranzas Beta
Maritza Pérez Bermúdez Vicepresidenta Ejecutiva Banca Personal y Mercadeo	Ingeniera Industrial	Rappipay
Pedro Uribe Torres Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. Seguros Comerciales Bolívar S.A. Capitalizadora Bolívar S.A.
Reinaldo Romero Gómez Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A.

	Perfil profesional	Participación en órganos de administración o control de sociedades distintas al emisor
Martha Luz Echeverry Vicepresidenta Ejecutiva Talento Humano	Psicóloga	N/A
Patricio Melo Guerrero Vicepresidente Ejecutivo de Medios	Ingeniero Civil en Electrónica	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. Incocrédito
Daniel Cortés McAllister Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	Contador y Administrador de Empresas	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. Seguros Comerciales Bolívar S.A. Capitalizadora Bolívar S.A. Santander CACEIS
Jorge Rojas Dumit Vicepresidente Ejecutivo Comercial	Ingeniero Industrial	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A.
Jaime Castañeda Roldán Vicepresidente de Tesorería y Negocios Internacionales	Administrador de Empresas	Fiduciaria Davivienda S.A. Corredores Davivienda S.A. CRCC S.A.

Alta Gerencia Banco Davivienda S.A.		Temas a cargo de supervisión
Presidente	Javier José Suárez Esparragoza	Estrategia Sostenible
Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo	Ricardo León Otero	Sistema de Gestión Integral de Riesgos Contables Tributarios
Vicepresidenta Ejecutiva Banca Personal y Mercadeo	Maritza Pérez Bermúdez	Innovación Medios de pago Propuctos y servicios segmento personas
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Corporativa	Pedro Uribe Torres	Productos y servicios segmento corporativo
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Internacional	Reinaldo Romero Gomez	Estrategia Filiales Internacionales
Vicepresidenta Ejecutiva Talento Humano	Martha Luz Echeverry	Gestión de Talento Humano Seguridad y salud en el trabajo
Vicepresidente Ejecutivo de Medios	Patricio Melo Guerrero	Transformación y Tecnología Operaciones bancarias
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	Daniel Cortés Mcallister	Tesorería Banca de corretaje
Vicepresidente Ejecutivo Comercial	Jorge Rojas Dumit	Estrategia comercial y de ventas
Vicepresidente de Tesorería y Negocios Internacionales	Jaime Castañeda Roldán	Flujo de Caja Liquidez Posicion propia

FUNCIONES DE LA ALTA GERENCIA

Las principales funciones de los miembros de la Alta Gerencia del Banco Davivienda son:

- Analizar el negocio a su cargo, haciendo seguimiento a la estrategia y a la gestión comercial.
- Evaluar el estado de los proyectos que tienen a su cargo.
- Participar en el Comité de Presidencia y demás comités de estrategia a los que pertenezcan.
- Coordinar equipos de trabajo para hacer seguimiento a las metas y programas acordados para el año.

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN PARA EL PRESIDENTE Y ALTA GERENCIA

REMUNERACIÓN DEL PRESIDENTE Y LA ALTA GERENCIA

Los parámetros de compensación fija y variable aplicables cada año para todos los colaboradores de la empresas subordinadas del Grupo Bolívar, del cual el Banco Davivienda es parte, son discutidos y aprobados en el Comité de Compensación conformado por miembros de la Junta Directiva del Grupo, y sus decisiones sobre la compensación, en lo que respecta al banco, son luego presentadas y aprobadas por el pleno de la Junta Directiva del Banco Davivienda.

Para el presidente y la alta gerencia el componente de remuneración variable es el mismo que aplica a los demás colaboradores del banco y es directamente proporcional a los resultados financieros y a las prioridades estratégicas de la entidad. Éstas, además de ser las prioridades de corto plazo, también incorporan estrategias que, por su dimensión, tienen una maduración en el mediano y largo plazo, pero con resultados y entregables concretos en el año. Incorporar dentro del componente de remuneración variable prioridades estratégicas de más largo plazo, permite una mayor alineación entre las expectativas de los grupos de los accionistas y las decisiones de la alta gerencia.

La remuneración fija del presidente, la alta gerencia y de todos los demás colaboradores del Banco, se compone de un salario fijo mensual que se incrementa en la fecha de cumplimiento de su aniversario laboral. El aumento aprobado por la Junta Directiva cada año tiene en cuenta para su cálculo el indicador de inflación y el salario mínimo reglamentado por el Gobierno. En casos excepcionales, la Administración puede someter a consideración de la Junta Directiva aumentos adicionales por méritos.

La remuneración variable del presidente, la alta gerencia, así como la de todos los demás colaboradores del banco, y que se fija según las expectativas financieras y las prioridades estratégicas del banco, tuvo en cuenta para el 2023 el desempeño de las siguientes variables:

Resultados financieros del negocio:

Cartera: Incluye participación del mercado en cartera de Banca Personas y Pequeños y Medianos Negocios (Pyme) y Participación de la cartera Sostenible sobre el total de la cartera, que incluye, entre otras, la cartera de Construcción Sostenibles, Hipotecas Verdes, Agricultura Sostenible, Energías Renovables no Convencionales, Producción Limpia, Eco Vehículo, Vivienda de Interés Social y Pyme Mujer.

- Utilidades
- Costo del Riesgo
- Eficiencia
- Servicio, medido mediante el indicador del Net Promoter Score (NPS)
- Captación de bajo costo y participación de mercado sobre montos transados
- Indicador de lucha contra el fraude

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Incluye doce (12) prioridades en aspectos como tecnológicos, de servicio, de líneas de negocio, eficiencia, experiencia del cliente y modelo comercial, entre otros.

Para las unidades de negocio, equipos comerciales, de operaciones y filiales, los pesos de los componentes de la remuneración variable son:

Resultados financieros del negocio	40%
Prioridades estratégicas	30%
Prioridades específicas de las áreas	30%

Lo anterior garantiza que los pagos sean coherentes en función de los resultados globales de la entidad.

La periodicidad del pago es anual, y en febrero de 2023 se pagó el componente variable a todos los colaboradores, incluyendo la alta gerencia, de acuerdo con los resultados de 2022.

EVALUACIÓN DE LA ALTA GERENCIA

En Davivienda continuamos nuestra estrategia de valoraciones entre líderes y equipos, con la que habilitamos conversaciones enfocadas en los resultados del negocio y el desarrollo de las personas, promoviendo la construcción de objetivos de negocio claros, medibles y compartidos, enfocados en resultados y objetivos de desarrollo que permiten a las personas fortalecer sus destrezas.

De esta manera, hemos fortalecido las prácticas conversacionales de los líderes y hemos conocido las habilidades, aptitudes y potencial de las personas para definir planes individuales de desarrollo acordes con las oportunidades y fortalezas encontradas.

NOVEDADES EN LA ALTA GERENCIA

En diciembre de 2023, la Junta Directiva aprobó los siguientes cambios organizacionales en los miembros de la Alta Gerencia, que se harán efectivos a partir del 01 de enero de 2024:

- Patricio Melo Guerrero, Vicepresidente Ejecutivo de Medios y Representante Legal del Banco, luego de 10 años de vinculación a Davivienda, dejará dicho cargo para disfrutar su retiro.
- Ricardo León Otero asume la Vicepresidencia Ejecutiva de Medios y, por ende, dejará su rol de Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo. También continuará como Representante Legal del Banco.
- Álvaro José Cobo asumirá el rol de Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo y Representante Legal del Banco.

ÓRGANOS DE APOYO A LA ALTA GERENCIA

COMITÉ DE PRESIDENCIA

Es el órgano de apoyo de la Alta Gerencia que garantiza la ejecución y hace seguimiento a la estrategia y gestión del riesgo del Banco de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva.

Integrantes Comité de Presidencia 2023

Javier Suárez Esparragoza	Presidente Banco Davivienda
Maritza Pérez Bermúdez	Vicepresidente Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos
Pedro Uribe Torres	Vicepresidente Ejecutivo Corporativo
Reinaldo Romero Gómez	Vicepresidente Ejecutivo Internacional
Daniel Cortés McAllister	Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería
Martha Luz Echeverri	Vicepresidente Ejecutiva de Talento Humano
Alberto Patricio Melo Guerrero	Vicepresidente Ejecutivo de Medios
Jorge Rojas Dumit	Vicepresidente Ejecutivo Comercial

En el segundo semestre de 2023, el Comité tuvo una modificación en cuanto asegurar que su contenido sea estratégico, por cual cambió su denominación a Comité de Alineación Estratégica.

COMITÉ INTEGRADO DE REGULACIÓN Y REVELACIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIO

Apoya a la Junta Directiva en el análisis de políticas y procedimientos contables y tributarios, en procura del cumplimiento normativo aplicable en Colombia. De igual forma, propende por el aseguramiento y validación de la revelación de los Estados Financieros.

El Comité Contable está integrado por 6 miembros principales y 6 miembros suplentes.

VALORACIÓN ENTRE LÍDERES Y EQUIPOS

Con esta estrategia fomentamos y promovemos conversaciones del negocio y el cumplimiento de objetivos.

Miembros Comité Contable 2023

Juan Carlos Hernández	Vicepresidente Contable y Tributario	Miembro principal
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos	Miembro principal
Adriana Darwisch Puyana	Vicepresidente Financiera Internacional	Miembro principal
Yaneth Riveros Hernández	Vicepresidente de Crédito Corporativo	Miembro principal
María Carolina Restrepo Frasser	Vicepresidente de Riesgo de Grupo Bolívar	Miembro principal
Paula Reyes del Toro	Vicepresidente de Riesgo de Crédito	Miembro principal
Tatiana Saldarriaga Jiménez	Directora Financiera	Miembro suplente
Pedro Bohórquez Gaitán	Director de Planeación y Riesgos	Miembro suplente
William Lenis Lara	Director Nacional de Normalización de Banca Empresas	Miembro suplente
Andrés Díaz Plazas	Director de Riesgo	Miembro suplente
Juan C. Osorio Villegas	Vicepresidente de Crédito Internacional	Miembro suplente
Andrés Felipe Hoyos Marín	Jefe Departamento Modelos, Metodologías y Parametrización de Riesgo	Miembro suplente

El Comité Tributario está integrado por 4 miembros principales y 4 miembros suplentes.

Miembros Comité Tributario 2023

Javier Suárez Esparragoza	Presidente Banco Davivienda	Miembro principal
Ricardo León Otero	Vicepresidente Ejecutivo de Riesgos	Miembro principal
Juan Carlos Hernández Núñez	Vicepresidente Contable y Tributario	Miembro principal
Álvaro Montero Agón	Vicepresidente Jurídico	Miembro principal
Adriana Darwich Puyana	Vicepresidente Financiera Internacional	Miembro suplente
William Clavijo León	Director de gestión y planeación tributaria	Miembro suplente
Reinaldo Romero Gómez	Vicepresidente Ejecutivo Internacional	Miembro suplente
Pedro Uribe Torres	Vicepresidente Ejecutivo Corporativo	Miembro suplente

En 2023 el Comité cumplió sus funciones dentro de los parámetros establecidos por la Junta Directiva y su reglamento.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN

Es un Comité de Grupo que tiene como función fijar directrices sobre la remuneración de los empleados de las empresas del Grupo, en particular de sus presidentes, buscando la equidad y la correspondencia entre sus cargos y sus homólogos del sector; asimismo, busca el equilibrio al interior de cada una de las empresas, sin perjuicio de lo que cada Junta Directiva establezca.

Los integrantes del Comité son José Alejandro Cortés Osorio y Bernardo Carrasco Rojas, miembros de la Junta Directiva de Grupo Bolívar S.A.

REVISOR FISCAL

NOMBRAMIENTO Y REMUNERACIÓN

Para el nombramiento de la firma de Revisoría Fiscal y en cumplimiento de las disposiciones previstas en su Sistema de Gobierno Corporativo y la Circular Básica Jurídica, el Comité de Auditoría, de manera previa a la reunión de la Asamblea, analizó las propuestas presentadas por los candidatos a Revisor Fiscal, evaluando si el perfil profesional de cada aspirante y el contenido de su propuesta cumplían con los requerimientos legales y las necesidades de la sociedad, y presentó sus recomendaciones a la Asamblea en relación con los candidatos.

El 18 de marzo de 2021 la Asamblea General de Accionistas de la Compañía designó en su sesión ordinaria a la firma KPMG S.A.S. como Revisor Fiscal para el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2021 al 31 de marzo de 2023. Asimismo, definió el valor de los honorarios a pagar a la firma KPMG S.A.S. por sus servicios para la vigencia 2023, por COP 97.298.260,93. La Revisoría Fiscal certificó a la Asamblea General

de Accionistas que los honorarios relacionados no representan más del 10% de los ingresos operacionales obtenidos por KPMG S.A.S. durante el respectivo año.

RELACIONES CON EL REVISOR FISCAL

Las relaciones con el Revisor Fiscal se adelantaron con total normalidad durante 2023, manteniendo las condiciones adecuadas para el desarrollo de su trabajo de auditoría y salvaguardando sus condiciones de independencia, situación que fue supervisada por la Junta Directiva por conducto del Comité de Auditoría.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En la Asamblea General de Accionistas Ordinaria del 23 de marzo de 2022, se eligió a José Guillermo Peña G., de la firma Peña González & Asociados, como Defensor Principal, y a Andrés Augusto Garavito Colmenares como su suplente para el período comprendido entre el 01 de abril de 2022 al 31 de marzo de 2024.

En la Asamblea General de Accionistas del 21 de marzo de 2023 se aprobó por unanimidad tomar nota del Informe del Defensor del Consumidor Financiero del Banco a la Asamblea.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Banco cuenta con un sistema de control integrado por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, que identifica los elementos del sistema de control interno en toda la estructura de la organización.

La Vicepresidencia de Auditoría está certificada en procesos por la norma ISO 9001:2015, que dispone de los recursos para la ejecución de sus actividades, garantizando el cubrimiento adecuado para la evaluación del sistema de control interno, gestión de riesgo y Gobierno Corporativo de la entidad. Esta Vicepresidencia reporta al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, asegurando su independencia.

La gestión corporativa de riesgos es un eje central de nuestra estrategia que se encuentra en constante evolución y actualización con respecto a las mejores prácticas internacionales. **En Davivienda contamos con un Marco General de Riesgo y sistemas de administración, cuyo objetivo es preservar la eficacia, eficiencia, efectividad y capacidad operativa**, salvaguardando los recursos que administra. La evaluación del SCI incluyó los sistemas de administración de riesgos: Crédito (SARC), Mercado (SARM), Liquidez (SARL), Operativo (SARO) y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), los riesgos de fraude y transaccionales, de seguridad de la información y ciberseguridad, el riesgo tecnológico, los riesgos ambiental y social, los riesgos en terceros y aliados, de continuidad del negocio y el sistema de control interno.

En 2023 el Comité de Auditoría, delegado por la Junta Directiva, hizo seguimiento a los niveles de exposición de riesgo del Banco y sus implicaciones, mediante los informes presentados por las Vicepresidencias de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, y la Revisoría Fiscal.

OPERACIONES CELEBRADAS ENTRE PARTES VINCULADAS

En el Manual de Conflicto de Interés, Uso de Información Privilegiada y Partes Vinculadas del Banco Davivienda se incluye el capítulo *"Relaciones con Partes Vinculadas"*, en donde se describen los lineamientos y mecanismos a seguir por parte de la entidad para realizar este tipo de operaciones.

De conformidad con nuestro Manual de Conflicto de interés, Uso de Información Privilegiada y Partes Vinculadas se entiende por partes vinculadas las:

> *"persona natural, persona jurídica o vehículo de inversión que presenta situación de control o subordinación respecto de una entidad del CFB de manera directa o indirecta, o que pertenece al Grupo Empresarial Bolívar; participantes de capital o beneficiarios reales que posean el diez por ciento (10%) o más de la participación accionaria de alguna entidad del Conglomerado Financiero Bolívar (CFB); personas jurídicas en las cuales alguna entidad del CFB sea beneficiaria real del diez por ciento (10%) o más de la participación societaria; personas jurídicas que presenten situación de subordinación respecto de alguno de los participantes de capital o beneficiarios reales del 10% o más de la participación en alguna entidad del CFB; administradores de las Compañías integrantes del Grupo Empresarial Bolívar; sociedades donde un administrador de Grupo Bolívar S.A. tenga una participación, directa o indirecta, igual o superior al 10% de las acciones en circulación o de sus cuotas partes de interés social; Fundación o entidad sin ánimo de lucro en la que Grupo Bolívar S.A. posea una influencia significativa y Patrimonio Autónomo (PA) y Los Fondos de Capital Privado (FCP)"* que cumplan con los criterios señalados en el artículo 21 del mencionado Manual.

De acuerdo con el Manual, en caso de celebrarse este tipo de operaciones comerciales y de negocio, estas se deben acordar a tarifas y condiciones de mercado. Ahora bien, en caso de que dichas operaciones puedan conllevar un potencial conflicto de interés, deberán administrarse siguiendo el procedimiento establecido en el referido Manual, que se puede consultar en nuestra página web, en la ruta: *www.davivienda.com/ Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Manual de Conflictos de Interés y uso de Información privilegiada.*

INFORME ESPECIAL DEL GRUPO EMPRESARIAL

En las notas de los Estados Financieros se revela el monto total de las operaciones celebradas durante 2023. A continuación, presentamos un resumen de las principales operaciones con partes vinculadas al 31 de diciembre de 2023, cuyo detalle se encuentra en la Nota 14 de los Estados Financieros:

- Activos: COP 879,5 mil millones
- Pasivos: COP 1,17 billones
- Ingresos: COP 1,02 billones
- Gastos: COP 562,1 mil millones

Para más consultas sobre a la revelación de la información en las Notas de los Estados Financieros, estas se encuentran publicadas en la página web, en la ruta: *www.davivienda.com/Información para inversionistas/Información Financiera.*

En 2023 no se presentaron operaciones de impacto material por fuera del giro ordinario del negocio o en condiciones diferentes a las de mercado con nuestras partes vinculadas. Asimismo, durante 2023 no realizamos operaciones *off shore*.

MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Con el fin de evitar que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar los accionistas, directores, altos directivos y, en general, los funcionarios del Banco, **hemos definido reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se tomen, en todos los casos se realicen dentro de la mayor objetividad y en beneficio del Banco.**

De acuerdo con lo anterior, el Manual de Conflictos de Interés y uso de información privilegiada y partes vinculadas contienen un catálogo de posibles conductas generadoras de conflictos de interés y los mecanismos para administrarlos.

En lo que tiene relación con las actividades de intermediación que realice el Banco en el mercado de valores, el manual contempla principios y políticas que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés.

Es importante mencionar que el veinticuatro (24) de mayo de 2022, la Junta Directiva aprobó modificaciones al Manual de Conflicto de interés, Uso de información privilegiada y Partes Relacionadas dentro de las cuales pueden destacarse las siguientes: la inclusión de nuevo capítulo "Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero"; se actualiza y se ajusta la definición de Partes vinculadas, la clasificación de operaciones y los criterios de tarifas de mercado de conformidad con las operaciones celebradas; se incorpora unas reglas conducta frente a los aliados estratégicos del Banco Davivienda y se ajustan las situaciones especiales en la distribución de FIC y FVP

El Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada está publicado en nuestra página web, en la ruta: *www.davivienda.com/ Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Manual de Conflictos de Interés y uso de Información privilegiada.*

INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL MERCADO

En 2023 entregamos a los accionistas, inversionistas y al mercado en general información oportuna y precisa en relación con la sociedad, su desempeño financiero, el sistema de gobierno corporativo y otra información relevante. Por ello establecimos, además de los canales institucionales, un espacio para suministrar dicha información en nuestra página web: *www.davivienda.com*.

RECLAMACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

En 2023 no se presentaron reclamaciones por incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

El Banco no conoce la existencia de contratos con miembros de la Junta Directiva, administradores, principales ejecutivos o representantes legales, incluyendo sus parientes y socios que tengan carácter relevante, que no deriven del giro ordinario del negocio.

El Banco no tiene constancia de que alguno de sus miembros de Junta Directiva se encuentre en situación de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la entidad.

En 2023 Davivienda no atendió y no fue parte en procesos judiciales pendientes o finalizados en materia de competencia desleal o prácticas monopólicas. Adicionalmente, al Banco no le fueron impuestas multas ni sanciones materiales por parte de autoridades judiciales o administrativas.

El informe de Gobierno Corporativo ha sido presentado a la Junta Directiva del Banco y ha sido aprobado, por unanimidad, por los miembros del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Asimismo, el informe se puede consultar en nuestra página web: *www.davivienda.com*

REPORTE DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS - CÓDIGO PAÍS

En cumplimiento de la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que el Reporte de Mejores Prácticas Corporativas - Código País 2023 está publicado en nuestra página web, en la ruta: *www.davivienda.com / Información para inversionistas / Gobierno Corporativo/ Mejores Prácticas Corporativas- Código País 2023*.

JUNTAS DIRECTIVAS FILIALES

Los miembros de las Juntas Directivas de las filiales del Banco Davivienda cuentan con cualidades personales, profesionales y competencias complementarias que les permiten tomar decisiones con una visión objetiva y estratégica.

DAVIVIENDA Fiduciaria

EN COLOMBIA

La composición de las Juntas Directivas de nuestras filiales nacionales es la siguiente:

- Fiduciaria Davivienda: 7 hombres y 3 mujeres
- Corredores Davivienda: 7 hombres y 3 mujeres
- Corporación Financiera Davivienda: 6 hombres y 4 mujeres

Junta Directiva Fiduciaria Davivienda S.A. 2023-2025

	Miembros principales	Miembros suplentes
Primer renglón	**Pedro Alejandro Uribe Torres** Miembro Patrimonial	**Yaneth Riveros Hernández** Miembro Patrimonial
Segundo renglón	**Daniel Cortés McAllister** Miembro Patrimonial	**Jaime Alonso Castañeda Roldan** Miembro Patrimonial
Tercer renglón	**Patricio Melo Guerrero** Miembro Patrimonial	**Jorge Horacio Rojas Dumit** Miembro Patrimonial
Cuarto renglón	**María Carolina Restrepo Frasser** Miembro Patrimonial	**Camilo Albán Saldarriaga** Miembro Patrimonial
Quinto renglón	**Roberto Holguin Fety** Miembro Independiente	**Olga Lucía Martínez Lema** Miembro Independiente

Junta Directiva Corredores Davivienda S.A. 2023-2025

	Miembros principales	Miembros suplentes
Primer renglón	**Pedro Alejandro Uribe Torres** Miembro Patrimonial	**Yaneth Riveros Hernández** Miembro Patrimonial
Segundo renglón	**Daniel Cortés McAllister** Miembro Patrimonial	**Jaime Alonso Castañeda Roldan** Miembro Patrimonial
Tercer renglón	**Patricio Melo Guerrero** Miembro Patrimonial	**Jorge Horacio Rojas Dumit** Miembro Patrimonial
Cuarto renglón	**María Carolina Restrepo Frasser** Miembro Patrimonial	**Camilo Albán Saldarriaga** Miembro Patrimonial
Quinto renglón	**Roberto Holguin Fety** Miembro Independiente	**Olga Lucía Martinez Lema** Miembro Independiente

Junta Directiva Corporación Financiera Davivienda S.A. 2022-2023

	Miembros principales	Miembros suplentes
Primer renglón	**Javier Suárez Esparragoza** Miembro Patrimonial	**Ricardo León Otero** Miembro Patrimonial
Segundo renglón	**María Carolina Restrepo Frasser** Miembro Patrimonial	**Reinaldo Rafael Romero Gómez** Miembro Patrimonial
Tercer renglón	**Sandra Isabel Sánchez Suarez** Miembro Patrimonial	**Adriana Darwisch Puyana** Miembro Patrimonial
Cuarto renglón	**Alfonso Vargas Wills** Miembro Independiente	**Juan Manuel Diaz Ardila** Miembro Independiente
Quinto renglón	**Jorge Enrique de Jesús Uribe Montaño** Miembro Independiente	**Olga Lucia Martínez Lema** Miembro Independiente

GOBIERNO CORPORATIVO REGIONAL

Por medio de nuestro gobierno corporativo internacional, contamos con un adecuado control de la gestión del negocio y la gestión operativa que nos permite implementar de manera uniforme buenas prácticas a nivel regional y asegurar que sean administradas dentro de los parámetros dictados por la casa matriz. Por ello, hemos definido los siguientes órganos de gobierno:

A nivel regional, es decir, con visión agregada de la operación en la región, contamos con las siguientes instancias:

- **Unidad Regional Davivienda Colombia:** Liderada por el Vicepresidente Ejecutivo Internacional, es parte integral de Davivienda Colombia y tiene por objetivo primordial la coordinación, gestión y control del desarrollo de los negocios de cada una de las filiales del exterior, dentro de los parámetros de gobierno y apetito de riesgo definidos por la casa matriz, para lo cual crea una estructura especializada.
- **Comité Directivo Regional:** Constituye el órgano de dirección de negocio integral para las filiales del exterior, centrándose en temas estratégicos, de control y supervisión. Ejerce como un Comité Regional y reporta a la Junta Directiva de la casa matriz.

Adicionalmente, el 17 de agosto de 2023 la Junta Directiva autorizó la inversión en la sociedad Holding Davivienda Internacional S.A. (en adelante, "la Holding"), domiciliada en Panamá, como parte de un esquema de reorganización empresarial. Dicha decisión fue comunicada al mercado en información relevante el mismo día de la decisión.

Mediante esta inversión buscamos dar mayor claridad hacia terceros en relación con la organización del Banco, así como tener una estructura independiente para financiar el crecimiento, aprovechar oportunidades de negocio en Centroamérica y manejar de manera más eficiente el capital de las filiales internacionales, entre otros aspectos.

El 17 de noviembre de 2023, con previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Bancos de Panamá, el Banco Davivienda realizó una inversión de capital en la Holding.

A nivel de las operaciones en cada país, contamos con las siguientes instancias:

1. Asamblea General y Asamblea Extraordinaria de Accionistas (local)
2. Junta Directiva (local)
3. Órganos y comités que apoyan a la Junta Directiva y Alta Gerencia (local)

JUNTAS DIRECTIVAS DE LOS BANCOS EN CENTROAMÉRICA

Junta Directiva Banco Davivienda Honduras S.A.

5 mujeres y 5 hombres

Reinaldo Rafael Romero Gómez Miembro Principal Patrimonial	**Adriana Darwisch Puyana** Miembro Principal Patrimonial
Rosa del Pilar Sandoval Méndez Miembro Principal Patrimonial	**Tania Margarita Hernández Gómez** Miembro Principal Patrimonial
Mario Fernando Vega Roa Miembro Principal Patrimonial	**María Eugenia Brizuela de Ávila** Miembro Principal Independiente
Juan Camilo Osorio Villegas Miembro Principal Patrimonial	**Jorge Alberto Alvarado López** Miembro Principal Independiente
Karen Cesia Rubio Andrade Miembro Principal Patrimonial	**Juan Pablo Betancourt** Miembro Principal Patrimonial

Junta Directiva Banco Davivienda (Panamá) S.A. y Banco Davivienda Internacional (Panamá) S.A.

2 mujeres y 5 hombres

Juan Camilo Osorio Villegas
Miembro Principal Patrimonial

Reinaldo Rafael Romero Gómez
Miembro Principal Patrimonial

Adriana Darwisch Puyana
Miembro Principal Patrimonial

Roberto Holguín Fety
Miembro Principal Patrimonial

Federico Salazar Mejía
Miembro Principal Patrimonial

Raúl Hernández Sosa
Miembro Principal Independiente

María Mercedes Cuéllar López
Miembro Principal Independiente

Junta Directiva Banco Davivienda Salvadoreño S.A.

2 mujeres y 6 hombres

Reinaldo Rafael Romero Gómez
Miembro Principal Patrimonial

Moisés Castro Maceda
Miembro Principal Independiente

Adriana Darwisch Puyana
Miembro Principal Patrimonial

Gerardo José Simán Siri
Miembro Principal Patrimonial

Freddie Moises Frech Hasbun
Miembro Suplente Independiente

María Eugenia Brizuela de Ávila
Miembro Suplente Independiente

Juan Camilo Osorio Villegas
Miembro Suplente Patrimonial

Mario Fernando Vega Roa
Miembro Suplente Patrimonial

Junta Directiva Banco Davivienda Costa Rica S.A.

1 mujer y 7 hombres

Reinaldo Rafael Romero Gómez
Miembro Principal Patrimonial

Adriana Darwisch Puyana
Miembro Principal Patrimonial

Mario Vega Roa
Miembro Principal Patrimonial

Juan Camilo Osorio Villegas
Miembro Principal Patrimonial

Mario Pérez Cordón
Miembro Principal Independiente

Rodrigo Uribe Sáenz
Miembro Principal Independiente

Bernardo Delgado Bolaños
Miembro Principal Independiente

Rolando Laclé Castro
Miembro Principal Independiente

Tecnología

Nuestra estrategia tecnológica se basa principalmente en la **creación y evolución de productos y servicios hacia el mundo digital,** con opciones innovadoras, amigables y eficientes que generen valor para nuestros clientes. A través de nuestras diferentes herramientas tecnológicas, buscamos mejorar nuestros procesos y ser más eficientes en el uso de los recursos para entregar una oferta de valor con servicios rápidos, seguros y personalizados, considerando el contexto actual de constante cambio, en el que nuestros clientes migran cada vez más hacia el ecosistema digital.
Para esto, **incorporamos dentro del portafolio soluciones financieras y no financieras, al igual que integraciones tecnológicas con aliados para brindar experiencias memorables.**

Aplicamos tecnologías innovadoras y disruptivas para potencializar nuestros productos y servicios, optimizar los procesos internos y encaminarnos hacia el desarrollo de nuestro Banco Digital. La implementación de mejoras de infraestructura es fundamental para redefinir nuestra arquitectura tecnológica.

GENERAMOS CONFIANZA A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

En Davivienda lideramos la adopción de nuevas tecnologías y fomentamos una cultura de innovación transversal en nuestros procesos, productos y servicios. Al estar a la vanguardia de las últimas tendencias tecnológicas, **somos guías hacia soluciones avanzadas y eficientes, y actuamos como motor de la transformación digital para adaptarnos y aprovechar los cambios tecnológicos.** Además, desarrollamos una estrategia tecnológica integral alineada con los objetivos de negocio, garantizando que la tecnología no solo respalde las operaciones actuales, sino que también habilite nuevas oportunidades de crecimiento. Asimismo somos gestores del cambio, ayudando a nuestros colaboradores a adoptar nuevas tecnologías a través de formación, *reskilling*, *upskilling*, mentorías y acompañamiento.

LA TECNOLOGÍA, FACTOR CLAVE EN EL DESARROLLO DE NUESTROS OBJETIVOS DE LARGO PLAZO

En Davivienda creemos que la tecnología es un eje clave para alcanzar nuestros objetivos de largo plazo como organización, por eso usamos nuestras habilidades tecnológicas para lograrlo.

Implementamos procesos, soluciones y herramientas de desarrollo, seguridad y operaciones (*DevSecOps*)[35] para garantizar un mejor plazo de mercado (*time to market*)[36], asegurando la calidad y seguridad con el desarrollo y entrega continua de valor en la transformación digital.

Por otro lado, buscamos mejorar la eficiencia operativa y avanzar en nuestros objetivos de sostenibilidad a través de la reducción de la obsolescencia y la modernización tecnológica, aprovechando tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial generativa para optimizar los costos operativos. Asimismo, buscamos acelerar procesos y mejorar nuestra eficiencia operativa mediante la automatización estratégica y el uso de herramientas *Low or Zero Code*[37].

Igualmente, la innovación y la adaptabilidad son fundamentales, por lo cual realizamos vigilancia e inteligencia tecnológica permanente; en línea con esto, es fundamental la adopción de nuevas tecnologías que nos permitan generar valor para los clientes y para el negocio. Además, buscamos reforzar la fiabilidad y seguridad a través de la implementación exitosa de prácticas de "ingeniería de fiabilidad del sitio" (SRE), reduciendo interrupciones en los servicios y generando ahorros.

NUESTRAS CAPACIDADES DIGITALES AUMENTAN LA PRODUCTIVIDAD

Usamos nuestras capacidades digitales en 2023 para aumentar la productividad. Utilizamos la inteligencia artificial, incluyendo modelos de *Machine Learning*, *Deep Learning* e *IA Generative Pre-trained Transformer* para mejorar el servicio prestado a nuestros clientes a través de asistentes y soluciones que optimizan nuestros procesos operativos. Implementamos prácticas de desarrollo y operaciones (*DevOps*)[38] y automatización, adoptando un enfoque ágil de desarrollo *DevSecOps* para garantizar el control del código, agilidad en el despliegue de software y seguridad.

35 DevSecOps es un enfoque de gestión que combina el desarrollo de aplicaciones, la seguridad, las operaciones y la infraestructura como código, cuyo principal objetivo es automatizar, monitorear y aplicar la seguridad en todas las fases del ciclo de vida del software.

36 *Time to market* es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto o servicio hasta que se lanza al mercado.

37 *Low or Zero Code* son métodos de diseño y desarrollo de aplicaciones que usan herramientas intuitivas de tipo "arrastrar y soltar", que reducen o eliminan la necesidad de desarrolladores tradicionales que escriben código.

38 *DevOps* es una metodología y cultura de desarrollo de software que busca la colaboración y comunicación entre los equipos de desarrollo (Dev) y operaciones (Ops). Su objetivo es acelerar la entrega de software, mejorar la calidad y la eficiencia de procesos, y fomentar la automatización y la integración continua.

Además, **optimizamos procesos con nuevas soluciones que redujeron tiempos y costos,** enfocándonos en la eficiencia y el uso efectivo de los recursos. Asimismo, utilizamos la infraestructura como código para gestionar de manera ágil y rentable el desarrollo de proyectos, y también para nuestros usuarios internos, maximizando continuamente el valor de los servicios.

Realizamos transformaciones de conceptos y procesos con herramientas tecnológicas para obtener trazabilidad, control y eficiencia, eliminando silos y promoviendo flujos de valor *end-to-end*[39]. Implementamos marcos ágiles de trabajo y agilidad técnica en la construcción de *Building Block*[40], acelerando la entrega de valor y reduciendo costos.

PROGRESAMOS CON EL APOYO DE TECNOLOGÍAS AVANZADAS

Durante el último año, utilizamos tecnologías *blockchain* para explorar nuevos modelos de negocio en la emisión de garantías bancarias y en el pago y uso de transacciones de menor valor en el ecosistema cafetero. Los avances en la implementación de esta tecnología han mejorado la forma en que manejamos las transacciones y los datos, brindando mayor seguridad y eficiencia en las transacciones financieras.

Además, esta tecnología nos permitió **crear un registro inmutable y distribuido de todas las transacciones, lo que redujo el riesgo de fraude y mejoró la confianza en nuestros servicios.**

Esto resultó en soluciones más rápidas, seguras y menos costosas para el movimiento de dinero.
La integración de tecnologías como *blockchain*, inteligencia artificial y la gestión de datos es una reinvención estratégica que busca alinear nuestros servicios con el contexto del mundo digital.

INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA

Velamos constantemente por la operación, procurando siempre la disponibilidad de los sistemas, al igual que la seguridad e integridad de los datos. Con el fin de optimizar los procesos operativos críticos y ampliar los servicios, **las inversiones en tecnología ascendieron a más de COP 227 mil millones en 2023.** Esto marca una transición estratégica hacia una visión más amplia que supera los límites tradicionales de la banca.

Con el respaldo de esta financiación, estamos explorando y desarrollando nuevos modelos de negocio y mejorando la interacción con la base de clientes mediante el uso de tecnologías emergentes. En 2024 seguiremos invirtiendo en diferentes herramientas tecnológicas para retener y mejorar la posición competitiva que tenemos en varios mercados y mejorar también la seguridad y la calidad de nuestros servicios.

OPORTUNIDADES, METAS Y VISIÓN A FUTURO

En nuestro compromiso con la eficiencia, buscaremos implementar tecnologías que nos permitan seguir mejorando de forma continua, enfocándonos en agilidad y calidad, para así brindar una oferta de valor relevante y cada vez mejor a nuestros clientes. Para esto, la arquitectura tecnológica será clave, centrada en el despliegue continuo y el fortalecimiento interno de nuestras aplicaciones a través del desarrollo del *know how* o experiencia empresarial.

Generaremos capacidades tecnológicas, potenciando nuestras aplicaciones clave y aprovechando los *building blocks* para mejorar nuestra eficiencia, potenciando nuestra Super App y la nueva app de empresas, al igual que Vivi, nuestra asistente virtual.

En 2024 continuaremos innovando y destacándonos por nuestra excelencia en protección de información, manteniendo la confianza y la seguridad como pilares fundamentales en nuestra organización.

39 *End-to-end* es un software que da soluciones a procesos desde el inicio hasta el final del flujo de trabajo.

40 *Building Block* hace referencia a un componente o elemento fundamental que se utiliza para construir y desarrollar sistemas, aplicaciones o soluciones más complejas a través de unidades modulares que se pueden combinar y ensamblar de diversas formas para crear una arquitectura o estructura más grande.

Estrategia y **Política de Impuestos**

El análisis y permanente actualización normativa, permiten la planeación, implementación y adopción efectiva de las decisiones y control de riesgos en materia tributaria. Las políticas y revelaciones frente a estos hechos,se encuentran dentro de los Estados Financieros separados y consolidados a cierre de cada ejercicio; los cuales son dictaminados por el Auditor Externo, avalados por la Junta Directiva y el Representante Legal para ser sometidos a aprobación por parte de la Asamblea General de Accionistas.

Esta información es publicada en la página web del Banco *www.davivienda.com*.

La aprobación de la política fiscal del Banco Davivienda corresponde a la Junta Directiva, quien manifiesta que si bien ésta tiene una vocación de permanencia, se actualizará cuando sea procedente para expresar la adecuada orientación fiscal y los compromisos que en materia tributaria tiene el Banco. Adicionalmente el reporte de impuestos que contiene los compromisos del Banco y lo relacionado con la revelación de las cifras de impuestos pagados y de tasa efectiva de tributación, está contenida en las notas a los Estados Financieros, los cuales son sometidos a consideración de la Junta Directiva.

En concordancia con **el objetivo de la estrategia fiscal,** se establece:

1. El Banco atiende sus obligaciones formales y sustanciales como el pago de impuestos, declaraciones tributarias, emisión de certificaciones, reportes para autoridades fiscales locales e internacionales de acuerdo con la normatividad vigente y plazos establecidos.

2. Siguiendo las prácticas internacionales y de cumplimiento normativo en Colombia, el Banco y sus subsidiarias realizan los controles necesarios para evitar operaciones o transacciones en jurisdicciones no cooperantes, de baja o nula imposición; que puedan generar incertidumbre tributaria o ser cuestionadas por las autoridades fiscales.

3 El Banco y sus subsidiarias dan cumplimiento adecuado y oportuno tanto al espíritu como a la letra de las diferentes regulaciones tributarias, en las jurisdicciones donde opera. De igual forma, en colaboración con las autoridades tributarias y demás entes administrativos de control y vigilancia, mantiene una adecuada relación para la atención de requerimientos y suministro de la información disponible.

4 En cumplimiento de las disposiciones de precios de transferencia, las operaciones entre vinculados económicos, se realizan a precios de mercado. Las políticas internas, son estructuradas bajo los principios de plena competencia, creación de valor, mitigación de riesgos y beneficios; en el contexto de las normas locales y los estándares internacionales.

5 Frente a los retos de la economía digital y la transparencia en el pago de impuestos en las diferentes jurisdicciones, se acogen las disposiciones locales y las recomendaciones internacionales.

6 El compromiso con el desarrollo económico y social en los países donde se realizan las operaciones comerciales y negocios, implica la contribución fiscal o el pago de impuestos en las diferentes jurisdicciones territoriales donde se ejerce la actividad.

7 El Banco y sus subsidiarias basadas en sus políticas y los principios generales de contabilidad y las reglas tributarias, así como en las normas que rigen estas materias, hacen las revelaciones requeridas de forma comprensible, oportuna y transparente, conforme a la realidad económica.

8 De acuerdo con las políticas, principios y normas de buen gobierno, se realiza una divulgación y comunicación transparente a los diferentes grupos de interés, sobre el cumplimiento tributario y de los efectos fiscales sobre las transacciones económicas, lo cual se evidencia a través de los Estados Financieros.

9 En la creación, diseño, estructuración, lanzamiento y divulgación de los servicios y productos financieros, se tienen en cuenta los posibles efectos tributarios, para que los clientes cuenten con la información necesaria y relevante que puedan requerir sobre los mismos, al momento de cumplir con sus obligaciones de carácter tributario.

10 Para efectos del control y administración del riesgo operativo en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se toman las acciones necesarias y argumentativas para asegurar los elementos de carácter sustancial y formal, mitigando los riesgos que se puedan generar por interpretación y aplicación de las normas fiscales y los principios que rigen el sistema tributario.

11 En los Estados Financieros, conforme a las normas tributarias aplicables en Colombia y las normas de contabilidad especialmente la NIC 12 de Impuesto a las Ganancias, se revela el efecto impositivo de los resultados económicos y el pago de impuestos. De igual forma, el efecto en tasa efectiva tanto en el impuesto a la renta como del diferido.

5. SERVICIO

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

SERVICIO

Brindamos experiencias **confiables, amigables y sencillas** a todos nuestros **clientes**, los acompañamos en el logro de sus proyectos y nos aseguramos de extender este compromiso por el servicio hacia nuestros **proveedores**, a quienes además acompañamos en la gestión sostenible de sus negocios.

Hitos

LANZAMIENTO DE LA
SuperApp
CON **1 millón**
DE DESCARGAS

NPS: 74
INCREMENTANDO A **5 puntos**
CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

NUESTRA ASISTENTE VIRTUAL IA **Vivi**
CON LA QUE **logramos la resolución del 70%**
LAS INQUIETUDES DE NUESTROS CLIENTES EN PRIMER CONTACTO

AUTOGESTIÓN CON UNA **oferta digital**
DE MÁS DE **100 funcionalidades de servicio**
Y UNA GRAN OFERTA DE COLOCACIÓN DE PRODUCTOS MÓVILES

Estrategia

En el Banco y en nuestras filiales nacionales e internacionales desarrollamos una estrategia interinstitucional para asegurar la integración del propósito superior del Grupo Bolívar, ***"Enriquecer la vida con integridad"***, anticipándonos a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y resolviendo con oportunidad y efectividad aquellas inquietudes o desacuerdos que se presenten.

74
PUNTOS
Nivel de recomendación y satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra ambición es convertirnos en un referente en servicio a nivel mundial. Por ello, establecimos el Net Promoter Score (NPS) como indicador estratégico para todas nuestras líneas de negocio, segmentos, productos y servicios, con una meta de 90 puntos para los próximos años. **En un entorno de retos económicos y sociales duros, en 2023 incrementamos el nivel de recomendación y satisfacción de nuestros clientes a 74 puntos, contra los 69 puntos registrados en diciembre de 2022 y los 58 puntos alcanzados en la primera medición de este indicador en octubre de 2021.**

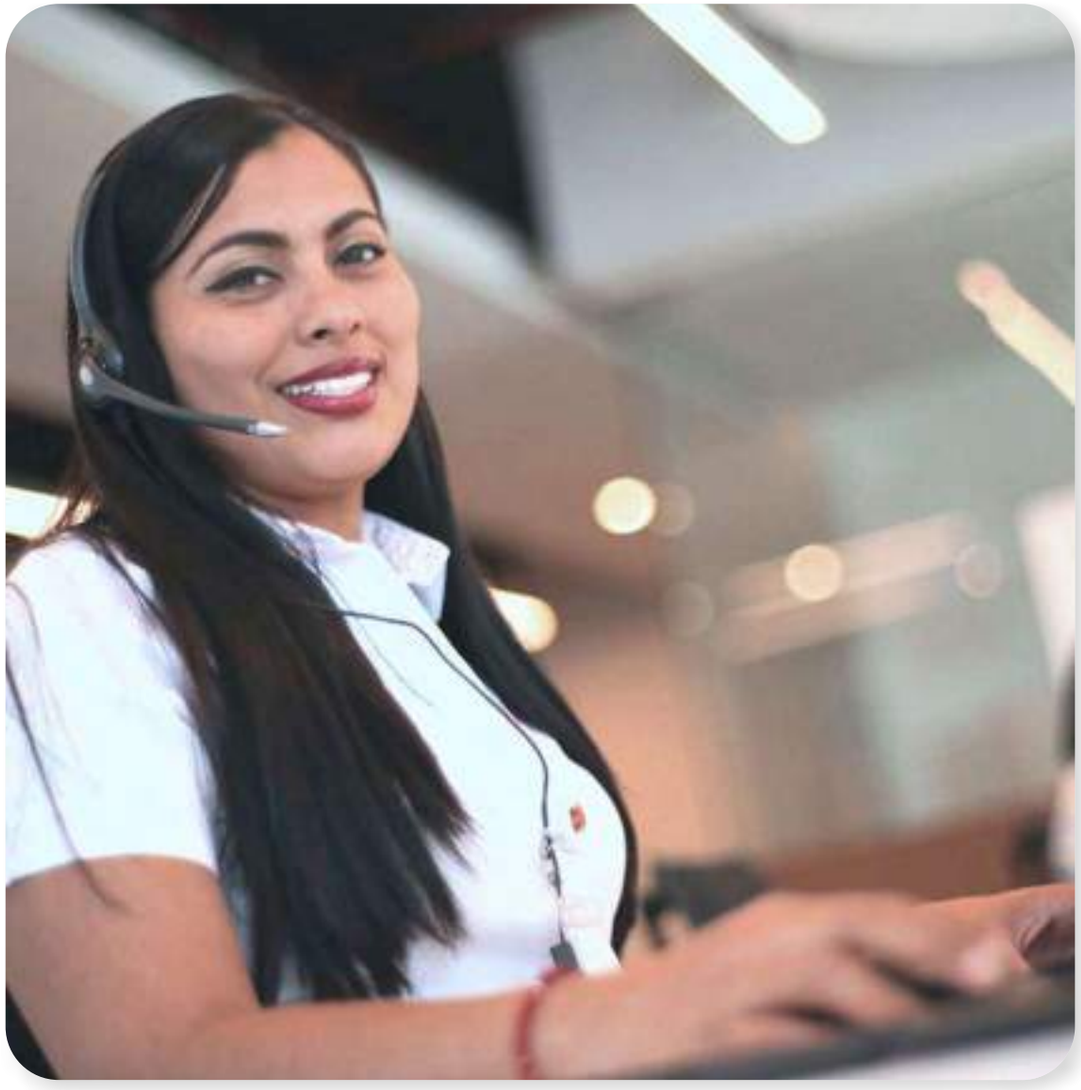
Para lograrlo, definimos planes de acción e indicadores de gestión que garantizan mejoras en las fricciones identificadas, buscando así que el relacionamiento con nuestros clientes sea cada vez más cercano. También creamos una metodología para decodificar y entender la voz del cliente y así llegar a la causa raíz de cada fricción en forma más ágil y detallada. Dicha metodología analiza las diferentes interacciones del cliente (encuestas, contactos, comentarios en RRSS, solicitudes, quejas, etc.) ejecutando análisis descriptivos, análisis de datos estructurados y no estructurados, modelos de causa y efecto, inteligencia artificial y correlación con variables operativas para medir y proyectar los impactos en nuestros clientes y en el negocio.

En 2023 continuamos consolidando un modelo de servicio al cliente, basado en experiencias confiables, amigables y sencillas, que asegure en las diferentes interacciones:

- Cultura de atención, respeto y servicio.
- Claridad y transparencia en la información y comunicación.
- Oportuna y efectiva atención a las solicitudes, quejas y reclamos, identificando la causa raíz y gestionando planes de acción para su solución.
- Seguridad en el trámite de las operaciones.
- Bienestar y educación financiera.

En 2024 nos concentraremos en:

- Avanzar en la estabilidad del ecosistema digital.
- Consolidar la apropiación de una cultura organizacional donde el cliente esté en el centro de cada decisión.
- Continuar diseñando experiencias digitales de punta a punta y flujos de autogestión.
- Garantizar la seguridad en el manejo del portafolio de servicios de nuestros clientes.



ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Establecimos un proceso único a nivel nacional para la atención de nuestros clientes. Los canales disponibles son la **web y la app**, donde el cliente puede autogestionar su solicitud para facilitar el acceso continuo, rápido y seguro a su portafolio y las necesidades que tenga de este, con amplia información sobre sus productos y servicios. Cuando estas alternativas no atiendan su necesidad, puede acceder a otros canales de atención, como el **chat, el call center y las oficinas de servicio.**

Hemos dotado los canales de atención con atribuciones y herramientas para que **nuestra resolución en el primer contacto sea cada vez mayor**; asimismo, estructuramos un modelo de soporte a estos canales de servicio con el fin de potencializar nuestro propósito de ***"resolver en el primer contacto y reducir el esfuerzo del cliente"***. Este modelo está conformado por una base de conocimiento robusta que aclara procedimientos y estrategias, y un grupo de expertos especializados en diversos temas que hacen el acompañamiento a estos canales de atención. En caso de no ser posible la atención, se radica, dependiendo del motivo de la solicitud, en el CRM y se atiende desde un área centralizada.

Es importante destacar que **nuestro modelo de servicio tiene como parte fundamental la identificación de la causa raíz por la que se genera una PQR**. El diagnóstico permanente nos permite trabajar con las áreas de negocio, operaciones, servicio y riesgo en la definición de planes tácticos o estructurales que minimicen la ocurrencia de PQR y, por consiguiente, la afectación a nuestros clientes.

El seguimiento y control a la gestión de los reclamos es revisado por la Alta Dirección con el fin de tomar decisiones orientadas al mejoramiento de los procesos y los indicadores de servicio. Además, contamos con el asesoramiento del área responsable del SAC para definir políticas de atención al cliente y demás áreas que acompañan y monitorean este proceso.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero vela por la protección de los consumidores financieros, y a él también se pueden presentar PQR, que son atendidas siguiendo los procedimientos establecidos, al igual que las presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Sus funciones incluyen atender y resolver quejas, actuar como conciliador entre los consumidores (clientes y no clientes) y el Banco, hacer recomendaciones y proponer modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros. Su informe es gestionado por las áreas responsables y presentado ante la Junta Directiva del Banco.

CONSUMIDOR FINANCIERO

Implementamos un sistema de atención para garantizar un trato justo, protección, respeto y servicio.

GESTIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Bajo el marco normativo incluido en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, implementamos el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y definimos el marco rector a través del Manual SAC, que consigna nuestra política para la debida atención al consumidor financiero y brinda los lineamientos para la implementación de una cultura interna en el Banco que le garantice trato justo, protección, respeto y servicio.

Nuestro compromiso de garantizar la satisfacción de los consumidores financieros es cada vez mayor. En 2023, la estrategia estuvo orientada al fortalecimiento de **la gestión de riesgo con impacto al cliente, la transformación de los procesos de atención y solución de quejas, reclamos y solicitudes, la definición de procesos de aseguramiento y el control de la transformación digital**, con el propósito de contribuir directamente con los objetivos, la estrategia de servicio y sus atributos de ser confiable, sencillo y amigable.

En materia de capacitación, nuestros programas están dirigidos a dos grupos de colaboradores:

Áreas que tienen contacto directo con el consumidor financiero, como las fuerzas comerciales

Red de oficinas y demás colaboradores del Banco

Buscamos entregar contenidos diferenciados que hagan énfasis en aquellas actividades que permiten el cumplimiento de los principios SAC, a partir de casos que han generado impacto en la relación con el consumidor financiero.

Obtuvimos la participación de más de

12 mil personas que se capacitaron en responsabilidades en la atención de PQR

con énfasis en la debida diligencia, información suficiente y clara durante la venta de productos, y mediciones de servicio como NPS con su relevancia de cara a la percepción del cliente, entre otros temas.

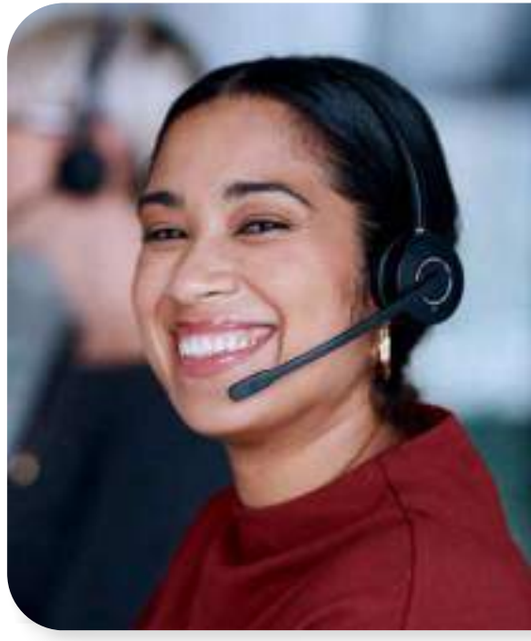
UN MUNDO SIN BARRERAS

Fomentamos la igualdad y el trato justo hacia los consumidores financieros en condición de discapacidad.

El objetivo principal de estas capacitaciones fue garantizar la continua comunicación y el respeto entre el consumidor financiero y las diferentes áreas del Banco, dando a conocer las actualizaciones normativas y generando consciencia de la importancia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero para nuestros funcionarios y clientes. Bajo este marco ampliamos el programa **"Un mundo sin barreras",** que busca el desarrollo de una cultura de trato justo y respeto hacia el consumidor financiero en condición de discapacidad, fomentando la igualdad mientras avanzamos en soluciones que permiten el acceso a las personas con cualquier tipo de discapacidad a los servicios financieros y las empoderamos para alcanzar sus metas y gestionar sus presupuestos y los de sus familias.

En cuanto a cómo informamos a nuestros clientes sobre el uso de sus datos para fines secundarios, tanto las autorizaciones de tratamiento de datos personales que recolecta el Banco, como las dispuestas en el formato Nos Interesa Conocerlo (NIC), se consagra la potestad a favor de Davivienda para realizar actividades de analítica, procesamiento, investigación y análisis estadístico, con el fin de identificar, generar conocimientos encaminados a mejorar los productos y/o servicios ofrecidos, actuales o futuros, así como mi experiencia de usuario y/o cliente; y a la identificación, ofrecimiento y/o desarrollo de posibles ofertas de valor, bienes, productos y/o servicios del portafolio que podrían adecuarse a mis necesidades. En tal medida, consideramos que a través de las autorizaciones y política de tratamiento de datos personales del Banco, Davivienda asegura que los datos de los titulares se puedan usar con fines secundarios.

Por lo que, de acuerdo con lo anterior, nuestros clientes como titulares de los datos conceden autorización al Banco para llevar a cabo analitica sobre los mismos, y los fines secundarios; entre ellos,la mejora de productos o servicios ofrecidos, experiencia, ofertas de valor, entre otras que se ajusten y atiendan a las necesidades del titular.



Gestión de nuestra cadena de valor

La relación con nuestros proveedores se basa en empatía, respeto, confianza y transparencia.

Reconocemos que un mejor servicio es resultado del trabajo integral con nuestros proveedores, por eso nos aseguramos de extenderles nuestro compromiso hacia el cliente, acompañándolos a avanzar en la gestión sostenible de sus negocios. Así y en el marco de nuestro propósito hacia una cadena de valor sólida, agilizamos su proceso de vinculación, les brindamos una experiencia sencilla y optimizamos nuestro sistema de registro, respaldados por nuestro equipo de abastecimiento. Este enfoque garantiza la transparencia y objetividad en el proceso y fortalece nuestra conexión con cada proveedor, estableciendo una ruta conjunta para el crecimiento mutuo[41].

En nuestro **Código de Conducta** establecimos un marco que exige el cumplimiento de la normativa aplicable, así como los principios y valores corporativos consagrados en nuestros documentos de **Ética y Código de Buen Gobierno Corporativo**. Esto nos permite contar de manera transversal con una misma filosofía, asegurando un excelente relacionamiento y generando valor a nuestra cadena de abastecimiento.

Para fortalecer ese relacionamiento con nuestra cadena de valor, acompañamos a nuestros proveedores en su camino de ser empresas cada día más sostenibles, que reconocen e implementan las mejores prácticas en materia social, especialmente en temas de **diversidad, equidad e inclusión**, y en materia **ambiental**, avanzando en **ecoeficiencia**. Destacamos los siguientes logros del trabajo en sinergia en 2023:

Cerramos el año con

5.877

proveedores

en Colombia y nuestras filiales internacionales, y formalizamos contratos con

2.415

de los cuales el 95% (2.297 proveedores) corresponden a compañías locales ubicadas en Colombia y el 4,9% restante (118 proveedores) a empresas extranjeras.

En línea con la metodología de Gestión de Riesgos en la Cadena de Abastecimiento, aplicamos a nuestros proveedores críticos la **evaluación SARAS**. Esta herramienta nos permite analizar nuestra cadena de valor teniendo en cuenta la probabilidad de mayor a menor impacto ambiental o social. Mediante este sistema, evaluamos a **84 proveedores** segmentados como críticos. De ellos, el 46% quedó clasificado en la categoría de riesgo ambiental y social B (medio), el 48% en la categoría C (bajo) y el 6% restante son proveedores extranjeros exentos de la metodología.

Esta medición posibilita el aseguramiento de una gestión adecuada, además de una correcta mitigación de los riesgos ambientales y sociales.

41 La información relevante sobre los procesos internos de interés de los proveedores se puede consultar en: *https://proveedores.davivienda.com*. Todos nuestros proveedores están sujetos a las disposiciones definidas por Davivienda.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES

Como parte del acompañamiento a nuestros proveedores, y con la firme convicción de consolidar una cadena de valor más sostenible, diseñamos una herramienta que nos permitirá medir y guiar a nuestros aliados en su proceso de madurez hacia la sostenibilidad: **Diagnóstico ASG Proveedores**. Este insumo fue validado también con la Cámara de la Diversidad, equipo que nos brindó una perspectiva integral para la integración de los temas de DEI, entre ellos, comunicación y lenguaje incluyente.

En Davivienda, tanto en Colombia como en Centroamérica, trabajaremos con nuestros proveedores prioritarios en:

- Compartir nuestros principios, generar conciencia y movilizar acciones.
- Realizar una exhaustiva segmentación, diagnóstico e identificación de brechas de nuestros proveedores críticos (90 de ellos en Colombia y 63 adicionales en Centroamérica), enfocándonos en criterios ambientales y sociales. El diagnóstico trazará una hoja de ruta que potenciará las brechas, especialmente en aspectos DEI; este proceso se extenderá gradualmente hasta abarcar el 100% de nuestros aliados.
- Consolidar nuestro programa de desarrollo de proveedores, acompañándolos en la segmentación, diagnóstico e identificación de brechas, y asegurando su firme adhesión a nuestros principios con acciones de sensibilización, formación, desarrollo y reconocimiento.
- Inspirar a nuestra cadena de abastecimiento para consolidar mejores prácticas sostenibles, impulsándolos a ser referentes en esta materia y compartiendo nuestros principios DEI.

Como parte de este programa, entendemos la importancia de reconocer los esfuerzos y resultados que han tenido nuestros proveedores para ser cada día empresas más sostenibles. Así, y por tercer año consecutivo, vivimos nuestros **Premios Inspira.** En esta edición reconocimos a nuestros mejores proveedores en Colombia y Centroamérica, acercándonos más a ellos para que se conviertan en nuestros aliados, y así inspirarlos a lograr un crecimiento mutuo, contagiándolos positivamente y retándolos a lograr lo extraordinario.

Tuvimos **más de 100 iniciativas** inscritas por nuestros proveedores de Colombia, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, identificando los mejores proyectos que hacen la diferencia en las 3 categorías: Transformación Digital, Eficiencia en Procesos y Sostenibilidad.

En esta oportunidad incluimos para Colombia y nuestras filiales internacionales una nueva categoría denominada **Impacto Positivo**, pensando en aquellos aliados que no solo aportan valor al Banco, sino que también contribuyen con su gestión a transformar conductas sociales y espacios más limpios y seguros para la comunidad.

Adicionalmente, por segundo año consecutivo en Colombia, reconocimos a los **aliados de la Unidad Activos Productivos,** pensando en aquellos aliados de negocio con los que adelantamos los proyectos de modernización empresarial de los clientes en sectores como transporte, inmobiliario, eficiencia energética y agroindustrial.

Para este reconocimiento, contamos con la participación de jurados externos que acompañaron la evaluación de los proyectos inscritos, todos vinculados a entidades públicas y privadas de gran prestigio que, con su experiencia, analizaron los impactos de cada iniciativa, su grado de maduración, su implementación y sus aportes a la transformación del Banco.

Premios Inspira - Tercera edición

Proveedores y aliados ganadores

Categoría	País	Proveedor ganador	Proyecto
Transformación Digital	Colombia	Microsoft Colombia Ltda.	Vivi
	Costa Rica	Evertec	Apple Pay
	El Salvador	Equifax Centroamérica S.A.	Id Check
	Honduras	Andes Development S. de R.L.	ViviDesk
Eficiencia en Procesos	Colombia	Gexterra S.A.S.	Cancelaciones automáticas anticipadas de contratos vigentes y castigados
	Costa Rica	Oficina Comercializadora Oficomer S.A.	Proveeduría única
	El Salvador	Transunión El Salvador S.A.	Variables light Davivienda Web Service
	Honduras	Forza Cash Logistics	Automatización de créditos a cuentas digitales Davivienda
	Panamá	Martinexsa, S.A.	*Coaching* y desarrollo de casos de usos de analítica

A través de los Premios Inspira, logramos la consolidación de excelentes relaciones y reconocemos a nuestros proveedores y aliados como impulsores del negocio, además de identificar oportunidades de crecimiento para sus organizaciones, generando valor y logrando lo extraordinario.

Categoría	País	Proveedor ganador	Proyecto
Sostenibilidad	Colombia	Emergía Customer Care Colombia S.A.S.	Conectando vidas, materializando sueños
	Costa Rica	Potencia Activa	Plan de reciclaje del 100% de los desechos productos en el mantenimiento
	El Salvador	Solaire, Sociedad Anónima de Capital Variable	Instalación de paneles en Centro de Crédito, Usulután y Sonsonate
	Honduras	Cero Deudas	Programa de asesoría financiera para colaboradores
Impacto positivo	Colombia	Fundación Semillero de Acciones	Juntos transformando historias de vida
	Costa Rica	Xinia Pineda Ramírez	Bienestar social con actividades de niños en riesgo social
	Honduras	Estrategia Comunicación y Publicidad	Restauración de manglares
Partners de la Unidad de Activos Productivos	Colombia	Navitrans S.A.S.	Sector Transporte
		Casa Toro S.A. BIC	Sector de Infraestructura y Agro
		Ziklo Solar S.A.S.	Sector de Eficiencia Energética
		Edwin Figueroa Varela Asociados S.A.S.	Sector de Negocio de Inmuebles

COMPRAS SOSTENIBLES

Paralelamente al desarrollo de nuestros proveedores, trabajamos por aumentar el volumen de nuestras compras verdes y a proveedores incluyentes o de poblaciones vulnerables.

COMPRAS VERDES

Como parte integral del componente de abastecimiento sostenible de nuestra **Misión Verde 2030**, en 2023 tuvimos avances importantes:

Con el apoyo del Icontec formamos a 27 líderes y funcionarios, quienes hacen parte de los procesos asociados a cadena de abastecimiento en Colombia y nuestras filiales internacionales en la norma GTC-ISO 20400 sobre **compras sostenibles,** para conocer las últimas tendencias y ampliar la adquisición de bienes y servicios con criterios de sostenibilidad.

Identificamos mejoras en el proceso actual de compras sostenibles de bienes priorizados, y para esto rediseñamos una nueva metodología de evaluación que nos permite identificar los bienes y servicios adquiridos a nuestros proveedores en la totalidad de las especialidades de Compras de Tecnología, Operaciones, Talento Humano y Administrativo y Filiales Internacionales. Esto dio como resultado la **priorización de 45 categorías segmentadas en impacto ambiental** significativo para evaluar más bienes y servicios que adquirimos con criterios ambientales.

De las 45 categorías priorizadas, diseñamos y estructuramos 6 fichas técnicas ambientales para evaluar los criterios que les aplica a los proveedores de acuerdo con nuestro análisis de materialidad y cumplimiento ambiental; esta nueva metodología se implementará de manera gradual a partir de 2024.

Tenemos como prioridad en 2024 evaluar los bienes y servicios de las especialidades de compras, estableciendo metas concretas de desempeño en las áreas usuarias y en la cadena de abastecimiento con impacto ambiental significativo. Buscamos hacer seguimiento y crear conciencia con nuestros proveedores en la adquisición de bienes y servicios, que nos permitan actuar frente a nuevas exigencias normativas y replicar nuestras buenas prácticas de sostenibilidad en la cadena de suministro.

Al cierre de 2023 hicimos compras sostenibles de bienes priorizados para Colombia y Centroamérica aplicando la metodología anterior, por

COP 42,7 mil **millones**

Compra de equipos a funcionarios por

COP 10,8 mil **millones**

Adquisición de colecciones RojoTú para Colombia y Centroamérica por

COP 31,8 mil **millones**

COMPRAS CON PROVEEDORES INCLUYENTES

Diseñamos un proyecto de inclusión laboral para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes. Desde el canal de call center generamos oportunidades de empleo formal a personas en situación de vulnerabilidad y desarrollamos en ellas habilidades, conocimientos y capacidades que nos permitan asegurar una experiencia cercana con impacto social.

En el marco de nuestra estrategia de proveedores incluyentes, desde el año 2020 y de la mano con nuestro operador de servicio al cliente, hemos transformado la vida de más de 360 personas y sus familias, generando oportunidades de empleo a personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres y jóvenes de bajos ingresos que hacen parte de la población rural de los municipios de Pensilvania, Caldas, y de Malambo, Bolívar.

Como resultado de nuestro compromiso y acompañamiento, en estos dos call centers tenemos un NPS de 86%, y generamos un ahorro anual promedio de COP 4,8 mil millones con estos funcionarios comprometidos y felices con su trabajo.

Con este proyecto aportamos a la generación de empleo, al crecimiento económico de estos municipios, al mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiadas y a entregar una experiencia más cercana a nuestros clientes.

Tejedoras de Servicio

Impulsamos diferentes esquemas de capacitación para las auxiliares de limpieza y cafetería, esenciales para nuestra operación y cadena de valor. Tuvimos la oportunidad de formar a estas mujeres en distintas habilidades:

Carreras de la vida

Brindamos herramientas para potencializar las capacidades individuales de **1.147 personas**.

Radar de emociones

Acompañamos a **1.143 personas** a entender la relevancia de la inteligencia emocional, potenciando sus habilidades blandas.

Trabajo en equipo

Asistencia de **1.220 personas**, reforzando la importancia de la labor colectiva.

Flor de esperanza

Impactamos a **1.180 personas** con temas de balance familiar y personal.

Nuestro compromiso no solo se reafirma con acciones directas, también se expande a toda la cadena de valor, donde unimos fuerzas en una misma dirección: **hacer del mundo nuestra casa, un lugar más incluyente.**

6. BIENESTAR

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

BIENESTAR

Ofrecemos un **entorno de trabajo seguro, diverso, equitativo e incluyente,** basado en el respeto a los **derechos humanos;** cuidamos el bienestar de **nuestra gente** y fomentamos el desarrollo de su potencial, buscando permear con estos compromisos a toda nuestra cadena de abastecimiento y demás grupos de interés.

Hitos

Somos una organización multilatina compuesta por

18 mil personas

distribuidas en 6 países: Colombia, Honduras, El Salvador, Costa Rica, Panamá y Miami, en los Estados Unidos.

61%

de nuestra población son mujeres y

39%

son hombres

86%

de las posiciones abiertas

fueron ocupadas con talento interno, lo que generó más oportunidades de crecimiento y desarrollo.

GALLUP EXCEPTIONAL WORKPLACE AWARD 2023

Por segundo año consecutivo, fuimos la única empresa latinoamericana reconocida por Gallup como un lugar excepcional para trabajar, en una muestra de

2.500

empresas

alrededor del mundo.

96%

de nuestra gente participó en la encuesta de compromiso de Gallup, calificando con

4,37 sobre 5

a la organización, lo que nos ubicó en el percentil 71 en comparación con la muestra mundial de todas las industrias. Obtuvimos

4,62

en satisfacción.

Actualizamos nuestra Política DEI y reforzamos nuestro compromiso: nuestra gente lo confirmó con la calificación del índice de DEI, en el que obtuvimos

4,56 sobre 5

11 mil colaboradores

formados con

"Mi casa valora la diferencia"

279 mil horas

de formación en UXplora.

Nos enfocamos en la transformación de nuestro talento. Invertimos en programas de *upskilling* (formación para optimizar el desempeño) y *reskiling* (formación de talento para nuevos puestos) que han trascendido a ser casos de estudio de Harvard Business School, por su relevancia e innovación.

Damos prioridad a la vivencia y el cuidado de nuestros principios y valores.

El 99%

de nuestra gente se certificó

Brindamos al 100%

nuestra gente y sus familias programas que promueven un estilo de vida saludable, con impacto positivo en la salud mental y el bienestar emocional.

Estamos entre las

10 mejores

empresas en Merco Talento.

merco TALENTO

Talento humano

¡Aquí creemos en nuestra gente!

Estamos comprometidos en respaldar la estrategia del negocio, cultivando y consolidando relaciones sólidas con nuestro talento humano. Enfocamos esfuerzos en el desarrollo y crecimiento de nuestro equipo, reconociendo que su esencia, conocimiento y compromiso son fundamentales para potenciar sus habilidades. De esta manera, estamos preparados para lograr con éxito las metas que nos proponemos, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

CIFRAS DE NUESTRA GENTE

¡Nos sentimos orgullosos de ser una organización multilatina, sostenible y diversa!

Creemos firmemente que nuestra gente es fuente inagotable de valor. Por eso nos dedicamos a fortalecer su potencial, su bienestar y su capacidad de innovación para contribuir al éxito del negocio y lograr un impacto positivo en el entorno.

INDICADORES LABORALES

Promovemos el crecimiento personal y profesional atrayendo y fidelizando al mejor talento.

Nuevos **empleados**

(al cierre de 2023)

	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
Nuevos empleados	887	167	309	199	54	6
Tasa de nuevos empleados	7,25%	13,25%	17,45%	19,12%	24%	13%

Promociones internas

(al cierre de 2023)

	Colombia		Honduras		El Salvador		Costa Rica		Panamá		Miami		Total
Mujeres	868	55%	66	58%	157	64%	64	64%	13	46%	1	50%	1.169
Hombres	724	45%	48	42%	88	36%	36	36%	15	54%	1	50%	912
Total promociones	**1.592**		**114**		**245**		**100**		**28**		**2**		**2.081**
Vacantes cubiertas con talento interno	2.559	86%	92	36%	255	45%	154	44%	13	19%	6	50%	3.079

REMUNERACIÓN EQUITATIVA

Somos equitativos porque ofrecemos igualdad de oportunidades laborales y un trato justo en el trabajo a toda nuestra gente, sin importar género, raza, etnia u otras características.

Ratio remuneración anual (Mujeres / Hombres, al cierre de 2023)

Compensación anual de los empleados con contrato a término a indefinido

Nivel	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá
Directivo	97,04 : 100	99,00 : 100	106,08 : 100	90,54 : 100	103,84 : 100
Ejecutivo	97,92 : 100	100,35 : 100	98,72 : 100	100,64 : 100	100,77 : 100
Básico	98,51 : 100	102,54 : 100	97,48 : 100	97,08 : 100	94,96 : 100

De acuerdo con la gráfica anterior, concluimos:

Dado que la diferencia entre la remuneración anual de hombres y mujeres es mínima, no se evidencia brecha salarial. Las diferencias están soportadas en los resultados de las evaluaciones de desempeño, las oportunidades de desarrollo y la antigüedad en cada rol.

Dentro de nuestros procesos de definición de salarios para contratación y promociones de nuestra gente se evalúan las habilidades y oportunidades de desarrollo de la persona frente a la posición a desempeñar, en ningún caso se tiene en cuenta algún otro factor relacionado con su género.

Indicador de rotación voluntaria

(al cierre de 2023)

Resultados del retiro por decisión propia de la persona

Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
5,94%	4,82%	12,2%	8,86%	6,61%	4,44%

Indicador de rotación total

(al cierre de 2023)

Resultados de los movimientos de ingresos y retiros en la planta de personal

Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
9,3%	12,4%	17,2%	12,9%	12,0%	11,1%

Distribución de rotación total por género

(al cierre de 2023)

	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
Mujeres	58%	54,79%	65%	62,07%	43,48%	40%
Hombres	42%	45,21%	35%	37,93%	56,52%	60%

Distribución de rotación total por generación

(al cierre de 2023)

	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Panamá	Miami
Baby boomers	4,2%	0,6%	0%	1,8%	0%	20%
Generación X	11,1%	9,7%	4,3%	8,6%	20,7%	20%
***Millennials* Y**	61,9%	53,4%	64,4%	50,9%	65,5%	60%
Generación Z	22,7%	36,2%	31,3%	38,7%	13,8%	0%

DESGLOSE DE NUESTRA GENTE EN NUESTRA ORGANIZACIÓN

Cada día nos enriquecemos con nuevos conocimientos y la experiencia personas de todas las edades que hacen parte de nuestra gente.

Planta total de nuestra organización por rango de edad

(al cierre de 2023)

Número de empleados	Colombia		Filiales internacionales	
Baby boomers (59 a 77 años)	223	2%	48	1%
Generación X (43 a 58 años)	3.615	26%	936	21%
Millennials Y (27 a 42 años)	7.593	56%	2.670	61%
Generación Z (menores de 26 años)	2.123	16%	754	17%
Total	**13.554**	**100%**	**4.408**	**100%**

Contamos con el talento idóneo para alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

Empleados por género

(al cierre de 2023)

	Colombia		Honduras		El Salvador		Costa Rica		Panamá		Miami		Total	
Mujeres	8.285	61%	729	58%	1.049	59%	652	60%	128	55%	29	64%	10.872	61%
Hombres	5.269	39%	537	42%	722	41%	443	40%	103	45%	16	36%	7.090	39%
Total	**13.554**		**1.266**		**1.771**		**1.095**		**231**		**45**		**17.962**	

Empleados por nivel de cargo y género

(al cierre de 2023)

	Mujeres		Hombres		Total
Directivos	133	43%	176	57%	309
Ejecutivos	4.505	55%	3.748	45%	8.253
Básicos	6.234	66%	3.166	34%	9.400
Total	**10.872**		**7.090**		**17.962**

55%

DE NUESTRAS COLABORADORAS

en cargos ejecutivos son mujeres.

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS

en temas de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas son fundamentales para la sostenibilidad de nuestro negocio.

Distribución de personas por género que generaron ingresos

(al cierre de 2023)

	Colombia		Honduras		El Salvador		Costa Rica		Panamá		Miami		Total	
Mujeres	4.591	68%	167	70%	302	67%	139	62%	13	62%	3	75%	5.215	67%
Hombres	2.194	32%	73	30%	149	33%	87	38%	8	38%	1	25%	2.512	33%
Total	**6.785**		**240**		**451**		**226**		**21**		**4**		**7.727**	

Distribución de personas por género relacionados con actividades STEM

(al cierre de 2023)

	Colombia		Honduras		El Salvador		Costa Rica		Panamá		Miami		Total	
Mujeres	402	31%	17	23%	28	14%	7	21%	3	21%	1	25%	56	17%
Hombres	888	69%	58	77%	168	86%	27	79%	11	79%	3	75%	267	83%
Total	**1.290**		**75**		**196**		**34**		**14**		**4**		**323**	

MODELO DE TRANSPARENCIA

Vivir y cuidar nuestros principios y valores es parte de nuestra esencia.

Somos una organización inspirada por nuestro Propósito Superior: *"Enriquecer la vida con integridad"*, que guía nuestro actuar en el día a día. Nuestra gente vive una cultura de puertas abiertas que brinda diferentes canales de contacto a los que pueden acudir si sienten vulnerados sus Derechos Humanos, nuestros principios y valores, o si detectan irregularidades de cualquier tipo. Así mantenemos entornos de confianza.

Nuestros canales de contacto

El marco de la confidencialidad y la objetividad

Líderes

Canal natural y los primeros llamados a escuchar a sus equipos.

Áreas de Talento Humano

Guías y garantes del cuidado de nuestra gente.

Línea de transparencia

Nuestro canal de denuncia confidencial y anónimo mediante llamada telefónica, correo electrónico o formulario web.

Comité de convivencia

Promueve un ambiente armónico y asegura un espacio de diálogo entre las partes.

GESTIÓN DE LA LÍNEA DE TRANSPARENCIA

En nuestra interacción con los diferentes grupos de interés disponemos de la **"Línea de Transparencia"** como una alternativa adicional a los canales tradicionales, nuestros líderes y el equipo de Talento Humano, para asegurar un comportamiento ético y abierto. Esto nos permite, mediante nuestro modelo de gestión y de gobierno, atender los casos sobre Derechos Humanos y diferentes casos en las instancias definidas, y en caso de identificarse oportunidades de mejora, implementar planes de acción para resolver la causa raíz de los hallazgos identificados.

A lo largo de los años hemos fortalecido nuestro **modelo de transparencia** mediante la integración de diversos mecanismos, que nos permiten analizar, diagnosticar, intervenir y resolver de manera integral los casos que se presentan. Adicionalmente, contamos con canales de comunicación para que nuestros proveedores puedan reportar cualquier tipo de irregularidad y usen con total claridad nuestra Línea de Transparencia, si lo requieren.

RESOLUCIÓN DE INQUIETUDES Y PROCESO DE ESCALAMIENTO

En 2023 recibimos 343 reportes que se gestionaron a través del modelo de transparencia; de ellos, se corrigieron 162 casos en los que se encontró mérito para estas denuncias.

Cierres de casos comprobados

119
casos con planes de acción

43
casos
con procesos disciplinarios
(llamado de atención, suspensión de contrato o terminación de contrato)

Proceso de escalamiento para denunciar incidentes
Modelo de gestión

Proveedor

Recepción y Registro

Vicepresidencia jurídica

Asignación al área responsable

Áreas gestionadoras

Auditoría
Talento Humano
Cumplimiento

Análisis, intervención e investigación de denuncias

Líder de gestión de ética + HRBP / Subgerentes de TH + Líderes

Análisis y gestión de casos

HRBP / Subgerente de TH + Líder de gestión de ética + Líderes

Cierre de casos y planes de acción

- **Cierres que apunten a resolver causa raíz**
- **Cierres con gestión y cumplimiento**
- **Acompañamiento a los líderes desde el cuidado de su rol**

Input - para otros procesos

Todos los casos gestionados se comparten y analizan en el **Comité de Ética.**

CLASIFICACIÓN DE REPORTES

Todos los reportes se clasifican dentro de alguna o algunas de las siguientes categorías:

	No. de reportes
Clima laboral	102
Acoso laboral	0
Incumplimiento de políticas TH	10
Conflictos de interés	7
Abuso del cargo	3
Discriminación	0
Derechos humanos	0
Amenazas	0
Fraude	12
Fraude en procesos	0
Delitos informáticos	0
Daño a identidad corporativa	2
Malas prácticas comerciales	24
Irregularidades de terceros	2
SARLAFT	0
Violación de controles, leyes y regulaciones	0

Total 162

MEDIDAS CORRECTIVAS O DISCIPLINARIAS ADOPTADAS EN CASO DE COMPORTAMIENTOS EN CONTRA DEL CÓDIGO ÉTICA

	No. de reportes	
Plan de Acción	122	69%
Reubicaciones	15	8,5%
Reconvención	1	1%
Llamado de atención	1	1%
Suspensión de contrato	14	8%
Terminación de contrato	23	13%
Sub total	176*	100%
Terminación de contrato** (Incumplimientos normativos)	137	

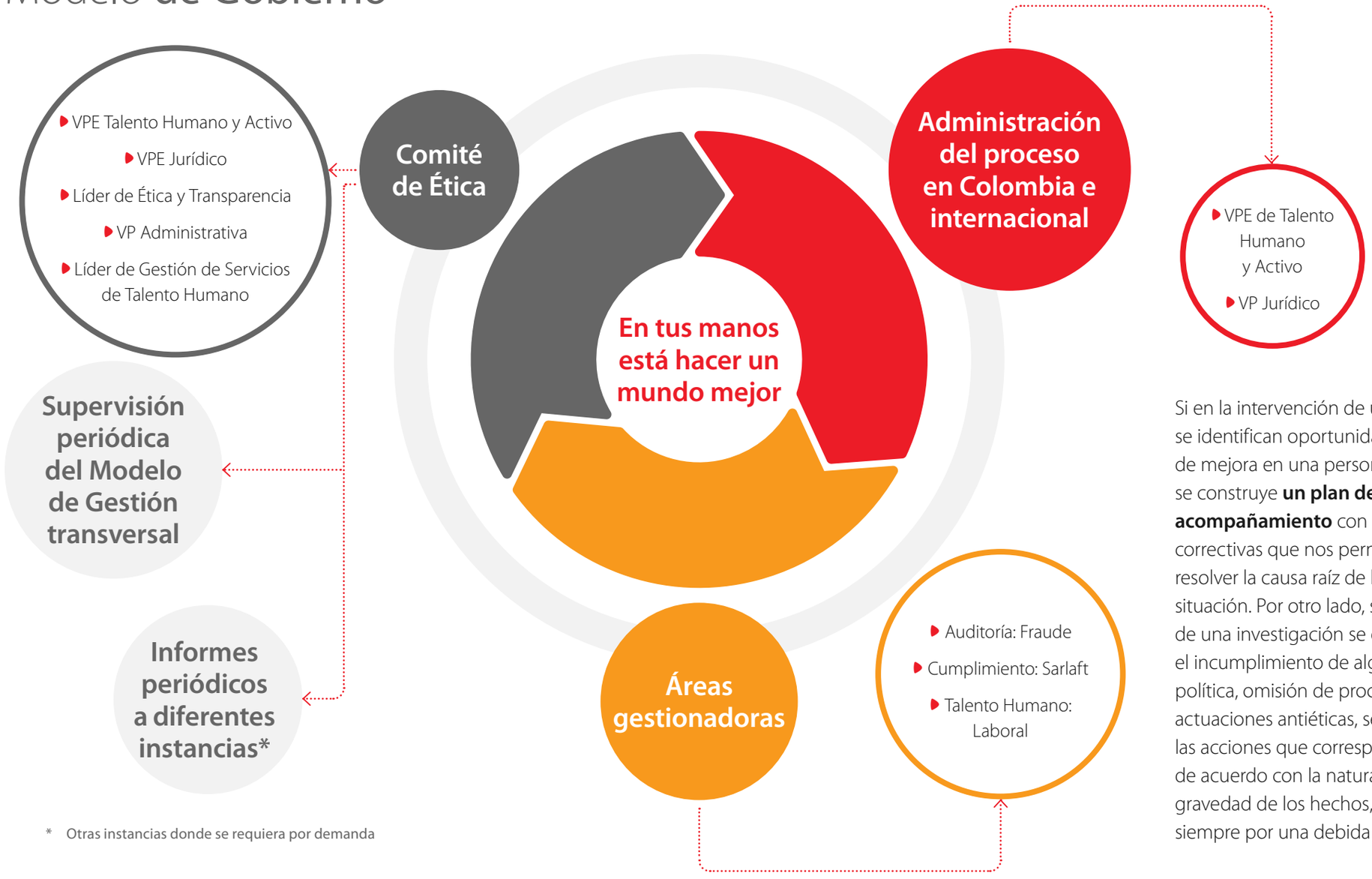
Total 313

MODELO DE GOBIERNO

Para el manejo de los casos se involucra a las áreas gestionadoras: **Auditoría, Talento Humano y Cumplimiento**, así como a los líderes de las personas o equipos reportados.

Como complemento a este modelo de Gobierno contamos con un **Comité de Ética** que supervisa periódicamente el modelo y vela porque el proceso se cumpla según lo esperado. El Comité hace recomendaciones con la premisa de **cero tolerancia a comportamientos que vayan en contravía de nuestros principios y valores, y del Código de Ética.** Periódicamente entregamos informes de la gestión a diferentes instancias de la organización, como la Presidencia del Grupo, **la Presidencia del Banco y el Comité de Auditoría.**

Modelo de Gobierno



* Otras instancias donde se requiera por demanda

Si en la intervención de un caso se identifican oportunidades de mejora en una persona, se construye **un plan de acompañamiento** con acciones correctivas que nos permita resolver la causa raíz de la situación. Por otro lado, si después de una investigación se encuentra el incumplimiento de alguna política, omisión de procesos o actuaciones antiéticas, se adoptan las acciones que correspondan de acuerdo con la naturaleza y la gravedad de los hechos, velando siempre por una debida diligencia.

POLÍTICA Y PROGRAMAS DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Desde nuestra casa construimos un mundo que valora la diferencia.

Con esta declaración reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. En noviembre del año 2022 profundizamos en cómo nuestra gente se reconoce y los invitamos a participar de una encuesta para conocer cómo nos perciben en temas relacionados con DEI encontrando lo siguiente:

Género

61%
Mujeres

39%
Hombres

en Colombia + CAM

Grupos étnicos

17%
Colombia
+ CAM

Diversidad sexual

3%
Colombia
+ CAM

Diversidad, equidad e inclusión - **Prioridades**

En 2023 cumplimos nuestro compromiso de fortalecer nuestras políticas y programas alineados con la equidad, diversidad e inclusión, al trabajar en:

- **Actualización y aprobación de nuestra política DEI:** Como entidad financiera líder en la región, declaramos que estamos comprometidos con **construir un mundo que valora la diferencia,** garantizando entornos seguros e inclusivos y fortaleciendo la relación con nuestros grupos de **interés para que todas las personas podamos ser quienes somos.** Para mayor información consultar la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión. *https://sostenibilidad.davivienda.com/*
- **Focos estratégicos:** Identificamos 4 focos estratégicos de trabajo para el cumplimiento de la política DEI:
  - Ambientes de confianza
  - Formación y sensibilización
  - *Mindset* y liderazgo
  - Talento diverso

Cada foco representa una oportunidad para abordar de manera efectiva los desafíos del territorio colombiano y de nuestras filiales internacionales, además de seguir generando un impacto positivo en nuestra cultura organizacional entre 2023 y 2030 o hasta próximas actualizaciones.

En 2023:

Actualizamos nuestra política de DEI.

+11.9K
personas formadas
en fundamentos de DEI, lenguaje inclusivo y sesgos inconscientes.

286 **personas**
de Talento Humano y Administrativa formadas en buenas prácticas en DEI.

165
líderes formados
con el plan de desarrollo frente a "Sesgos Inconscientes".

108
líderes movilizadores
de la visión compartida en DEI.

94
personas formadas
en Procesos de Onboarding.

50
personas formadas
en Comunicación Inclusiva.

Valoración de
4,55 sobre 5
en materia de DEI en la encuesta de Conectados respondida por los colaboradores.

Red dinamizadora

Seleccionamos y formamos a 108 líderes movilizadores de nuestras acciones para que desde cada uno de los frentes organizacionales actúen como multiplicadores de nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. Nuestros líderes aumentaron 0,10 en promedio nuestro índice de DEI en Conectados, la encuesta que mide el compromiso de nuestra gente.

Comunicación en espacios organizacionales

En línea con nuestra declaración, reafirmamos, de la mano de nuestro Presidente y los vicepresidentes, nuestro compromiso con la diversidad, la equidad, y la inclusión, compartiendo mensajes alineados a nuestra declaración estratégica que nos permiten reforzar el *mindset* inclusivo en nuestra cultura.

Programas de formación y sensibilización

Diseñamos y pusimos a disposición, desde nuestra universidad corporativa UXplora, un programa de formación transversal para toda nuestra gente que abordó temas de conocimiento en DEI y en la cual se ha certificado más del 84% de nuestra gente.

Planes de desarrollo para líderes en sesgos inconscientes

Estructuramos y facilitamos un plan de desarrollo que busca permear a más de 2 mil líderes en módulos especializados en comunicación inclusiva e incorporación. Al finalizar el año, más de 180 estaban certificados.

In Her Hands - Gender Pledge

A nivel multilatino, respaldamos firmemente el llamado de la vicepresidenta Kamala Harris, comprometiéndonos a ser impulsores de la paridad de género al adherirnos a la iniciativa internacional "In Her Hands - Gender Pledge".

Hemos consolidado células de trabajo con una visión integral, focalizadas en:

- Potenciar la equidad salarial y beneficios.
- Fortalecer la formación y desarrollo de nuestros colaboradores
- En el marco del proyecto Gender Pledge, recopilamos y analizamos nuestros indicadores clave, realizando un levantamiento de nuestra línea base.
- Este insumo nos permitió evidenciar que en la organización tenemos entornos equitativos en términos de remuneración salarial y formación. En este último punto, seguimos trabajando en el potencial de nuestros colaboradores para entregarles herramientas que les permitan seguir fortaleciendo sus habilidades técnicas y blandas y crecer al interior de la organización.

PROGRAMAS DE APOYO A NUESTROS COLABORADORES

¡Cuidar a nuestra gente es prioridad!

En Davivienda creemos **en el ser humano como fuente inagotable de valor.** Acompañamos de manera permanente el cuidado integral de las personas y su calidad de vida a través de experiencias y programas que promueven su bienestar.

Tenemos una oferta integral que hace que nuestra gente se enamore de la organización.

- Nuestra gente permanece en la organización porque se identifica con nuestro Propósito Superior, porque evidencia que somos coherentes con el actuar y el vivir nuestros Principios y Valores, porque se siente cómoda con nuestra cultura de puertas abiertas y porque tiene la oportunidad de aprender y crecer con un salario competitivo.

- En Davivienda, nuestra gente tiene oportunidades personales y profesionales que enriquecen su vida y la de su familia. Aquí tenemos una oferta integral que promueve el aprendizaje, el desarrollo y la posibilidad de soñar, innovar y crecer.

- Nuestra gente tiene programas de aprendizaje, de bienestar y de acompañamiento que promueven sus posibilidades profesionales, personales y patrimoniales. Estos son los más destacados:

SALUD MENTAL

En 2023 seguimos implementando estrategias para el cuidado integral de nuestra gente.

MANEJO DEL ESTRÉS Y CUIDADO DE LA SALUD MENTAL

Implementamos programas de salud mental con el propósito de **promover condiciones psicosociales favorables para nuestra gente,** generando experiencias de impacto positivo para afrontar las demandas emocionales, tanto individuales como de equipo en pro del sano equilibrio dentro y fuera del trabajo.

En 2023 implementamos estrategias para el cuidado de la salud mental. Con el Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial identificamos en toda nuestra organización los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, y realizamos un diagnóstico de salud mental para gestionar planes de acción e intervenciones hechas a la medida, que fomenten el equilibrio entre vida personal y trabajo, como también el cuidado de la salud mental.

Identificamos factores de riesgo psicosocial con la aplicación de una encuesta a nivel nacional, en la que logramos aumentar en 9% la participación en comparación con la medición del año 2019, pasando de 68,5% (8.467 personas) a 76,2% (8.773 personas), sobrepasando nuestro objetivo de cobertura. Así mismo, realizamos una medición de salud mental y emocional, con una participación del 54%.

De estas mediciones se resaltan los siguientes aspectos:

- Nuestro nivel de riesgo psicosocial general e intralaboral es bajo, lo cual evidencia que la percepción de nuestra gente es que en el trabajo encuentran un factor protector para su salud mental.
- En nuestra encuesta de salud mental se destaca una tendencia favorable en la esfera laboral, dado que el 71,5% de la población refiere favorabilidad en factores como la dinámica del trabajo, la disponibilidad de recursos y el impacto positivo en la salud mental.

Estos resultados muestran la percepción favorable de nuestra gente frente a la gestión que hace nuestra organización para favorecer la salud mental y emocional.

De igual manera, comprometidos con nuestra gente, implementamos las siguientes estrategias con base en la información analizada de las mediciones:

Contamos con un **Programa de Bienestar Emocional** que promueve la armonía con lo que nos rodea. Este complementa el cuidado emocional de nuestra gente con actividades que apoyan el cuidado mental, como yoga, meditación, terapia del sueño, desconexión y diferentes talleres. En 2023,

2.335 personas

disfrutaron estas experiencias en nuestras 19 ferias De Davivienda para ti, realizadas en Colombia y en las filiales internacionales.

Tenemos servicios de asesoría y consejería psicosocial disponibles para el 100% de la organización gracias al **Centro de Orientación Familiar (COF)** y el acompañamiento de psicólogos clínicos especializados. En 2023 atendimos a

1.802 personas

de Davivienda en Colombia y

229 en nuestras filiales del exterior.

Logramos que el

97% de nuestra gente participara en el primer curso creado en nuestra universidad corporativa UXplora, llamado "Cuidamos de ti y tus emociones - Parte III" con estrategias de intervención de salud mental y emocional. También tuvimos el

84% de participación

en una segunda intervención con un curso lúdico-práctico llamado **"Sanamente"**.

Gracias a nuestros diferentes medios de comunicación interna, llegamos al

100% de nuestra gente

con experiencias significativas que favorecen la armonía a nivel mental, emocional y físico, a través de pausas activas cognitivas, actividades de desconexión, juegos y psicoeducación en el día a día de nuestra organización, así como en casa.

TRABAJO HÍBRIDO Y ESPACIOS SALUDABLES

- **Promovemos la flexibilidad en el trabajo de los equipos que hacen parte de las áreas administrativas.** De este grupo, el **95%** disfruta de la modalidad de trabajo híbrido, que favorece el equilibrio de la vida dentro y fuera del trabajo, fomentando que todos los entornos laborales sean seguros y saludables.
- Tenemos a disposición gimnasio, centros médicos y un centro odontológico donde brindamos **servicios de medicina general, medicina del deporte y salud oral** debidamente certificados ante los entes de control, con capacidad de atención para más de 7 mil personas en Bogotá, quienes pueden beneficiarse con una atención de calidad, ágil y oportuna.
- Contamos con espacios de trabajo abiertos y colaborativos que promueven la cocreación, la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo en un ambiente moderno, alegre y cercano, diseñado para que nuestra gente se sienta segura y a gusto. Además, cuidamos nuestro estilo de vida con **salas de bienestar** para el esparcimiento y dispensadores de *snacks* saludables. **Estos espacios los acompañamos con programas de promoción y prevención, generando impactos positivos en la salud integral de nuestra gente.**

SALAS DE LACTANCIA

Brindamos espacios cercanos y amigables para nuestras madres lactantes. En Colombia contamos con **13 salas de lactancia** y tenemos otras 3 en construcción en diferentes sedes administrativas. Las salas de Bogotá están certificadas por la **Secretaría Distrital de Salud,** reconociendo que son espacios seguros y amigables con la lactancia materna. Nuestra meta es contar con, al menos, una sala de lactancia en cada una de las 21 sucursales.

LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD CON MAYORES BENEFICIOS

Para fortalecer el vínculo familiar de nuestra gente, nuestra licencia de maternidad es remunerada por los 7 días hábiles siguientes a la reincorporación al trabajo, así como la licencia de paternidad de 4 días hábiles adicionales a los previstos por la ley. En 2023, **326 familias disfrutaron de las licencias de maternidad y 106 familias de las licencias de paternidad.**

GUARDERÍA JARDÍN OSITO PARDO

Con el propósito de apoyar el cuidado y la educación de los hijos entre 2 y 5 años de las familias del Grupo Bolívar, se fundó el **Jardín Osito Pardo,** que brinda espacios seguros de crecimiento integral. El jardín, ubicado en Bogotá, cuenta con profesionales apasionados y dedicados, que fomentan en los niños un ambiente propicio para aprender, jugar y desarrollarse física, emocional e intelectualmente. En 2023 fue utilizado por **190 familias.**

BENEFICIOS DE SALUD

Toda nuestra gente cuenta con un **seguro de vida** cuya prima la asumimos en su totalidad desde la organización. Adicionalmente, contamos con una **póliza de salud** con la que subsidiamos entre un 70% y un 85% del valor de la prima con cobertura al núcleo familiar de nuestra gente. Disponemos de un **auxilio óptico** para la compra de lentes y montura o un auxilio para la realización de la cirugía refractiva ocular. También tenemos un **auxilio de alimentación** que permite a nuestra gente disfrutar almuerzos saludables en nuestros casinos.

Inversión en beneficios de salud 2023 Colombia y filiales internacionales

	Empleados beneficiarios	Monto (en COP millones)
Póliza integral de salud	13.254	52.409
Auxilio óptico	6.569	3.418
Auxilio de almuerzo	9.727	26.432
Seguro de vida colectivo	15.482	7.289

PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN DEL TALENTO

¡Davivienda es una empresa que enamora!

Promovemos un estilo de vida alegre y saludable en el que el bienestar emocional es un factor determinante que fortalece nuestra cultura y nuestro ***#OrglloDavivienda.***

Contamos con un plan integral que promueve el BIEN-ESTAR general y el BIEN-ESTAR a la medida, de acuerdo con los gustos, afinidades y necesidades de cada uno, teniendo como eje central los siguientes focos:

Rojo Tú, un estilo de vida

En 2018 nació esta estrategia de transformación organizacional que promueve la alimentación saludable, el deporte, la sostenibilidad, la movilidad y el bienestar emocional, con impacto positiva para nuestra gente, sus familias y el entorno.

Hitos Rojo Tú

Colecciones Rojo Tú

Lanzamos una colección de ropa que entregamos cada año a más de **18 mil personas.** Las colecciones son diseñadas por grandes exponentes de la moda colombiana, acompañados por una red de emprendedores. Todas las prendas son confeccionadas con procesos ecoamigables que permiten ahorrar el 90% del agua en la producción y estampación digital, lo que genera un menor impacto en el ambiente. **Somos la primera entidad financiera en Colombia en entrar al mundo de la moda.**

Donaciones

Reutilizamos las prendas en desuso de nuestra colección Rojo Tú para elaborar las cajas de entrega de las nuevas colecciones, logrando con ello un doble uso. Así beneficiamos a más 20 fundaciones del **Programa Aflora** de la Fundación Bolívar Davivienda en Colombia y Centroamérica. En lo que llevamos de este programa, hemos recaudado **más de 30 toneladas de textiles.**

Centros de moda

Diseñamos 34 espacios de moda para entregar las colecciones a nuestra gente, brindando experiencias de belleza, alimentación saludable, asesoría de imagen y espacios de bienestar emocional. Llegamos a 10 mil personas en Colombia y Centroamérica.

Desafío Rojo Tú

Creamos una **competencia amigable** que nos permite vivir una experiencia deportiva en Colombia y las filiales internacionales. En su tercera versión, realizada en 2023, participaron **más de 3.500 personas,** quienes compitieron en las disciplinas de ciclismo de ruta, ciclomontañismo y atletismo.

DAVIVIENDA EN BICI

Hace 6 años creamos este programa de movilidad sostenible que cuenta con **250 bicicletas eléctricas** de última tecnología disponibles sin costo para nuestra gente.

Llevamos más de **167 mil viajes** y más de un millón de kilómetros recorridos, equivalentes a 85 vueltas al mundo, y **contamos con más de 1.500 personas registradas en el programa;** Así aportamos al cuidado del medio ambiente, al ahorro de tiempo en trayecto y dinero, y al bienestar físico y emocional de nuestra gente.

Como parte del resultado ambiental, **dejamos de emitir 270 ton CO_2,** que equivalen a **12 mil árboles salvados.** Esto aporta a la mejora de la calidad del aire y a reducir la congestión vehicular por medio de energía limpia, sumándose a las políticas públicas de movilidad y bienestar.

En **Davivienda en Bici** contamos con 10 ecosistemas ubicados en Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Montería, Pasto, Barranquilla, Ibagué y Bucaramanga, en los que habilitamos espacios con duchas y casilleros que dan facilidad de uso a nuestra gente.

SIEMBRAS CON SENTIDO

En alianza con la Fundación Bolívar Davivienda, creamos el programa Siembra con sentido, a través del cual sembramos más de **1.200 árboles,** resaltando cada año nuestro compromiso con el medio ambiente mediante la participación de nuestra gente y sus familias. **En 2023 impactamos a 1.916 personas y familiares** en Colombia y nuestras filiales internacionales.

ALIANZAS CON GIMNASIOS

Comprometidos con la salud física de nuestra gente, tenemos aliados deportivos que ofrecen descuentos para la afiliación de nuestra gente. Tenemos más de **3,8 mil afiliaciones a nuestros gimnasios aliados,** en las que subsidiamos el 40% de los planes como beneficio para nuestros colaboradores en Colombia y las filiales internacionales.

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Contamos con más de **50 máquinas de *snacks*** saludables distribuidas por toda Colombia, para entregar a nuestra gente estos productos sin costo.

INVERSIÓN EN PROGRAMAS DE BENEFICIO DE VIVIENDA

Además de promover un estilo de vida saludable, acompañamos a nuestra gente con otros beneficios, como el **Programa de Vivienda,** que les permite cumplir **su sueño de tener casa propia.**

Monto programa de vivienda 2023 Colombia y filiales internacionales

Beneficios en tasa para compra de vivienda	38 empleados	COP 8.175 millones
Auxilio de escrituración	421 empleados	COP 830 millones

EXPERIENCIAS DE BIEN-ESTAR

Facilitamos el BIEN-ESTAR a la medida, entendiendo los gustos y perfiles de nuestros colaboradores y generando experiencias innovadoras que enriquecen su vida y las de sus familias.

- **Ferias "Davivienda para ti" presenciales:** Con estos espacios promocionamos todos los beneficios que entregamos a nuestra gente. En 2023 realizamos **19 ferias en Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Neiva, Ibagué y Pasto,** en las que contamos con la participación de 5.336 personas, que realizaron más de 13.500 consultas a nuestras áreas expertas y aliados.

- **Fiesta de fin de año:** La celebramos en todas nuestras sucursales en Colombia y en los países de nuestras filiales internacionales, donde contamos con la participación de **más de 11.500 personas.**

- **Fiesta infantil:** Realizamos fiestas infantiles en todas nuestras sucursales en Colombia para los hijos de nuestra gente, generando espacios de diversión y entretenimiento en los que participaron cerca de **8.500 niños con sus familias.**

- **Celebración de quinquenios:** Celebramos el compromiso y la trayectoria de más de **2.000 colaboradores.** Esta experiencia se vivió en cada una de las sucursales en Colombia y en los países de nuestras filiales internacionales.

- **Reconocimiento Día de la Mujer:** Vivimos una celebración única, en la que reconocimos la labor de más de **12.800 mujeres trabajadoras,** a través de diferentes experiencias que resaltan su valor.

- **Torneos y escuelas deportivas:** Promovemos **competencias sanas,** incentivando actividades como torneos de bolos, fútbol femenino, fútbol masculino y karts, entre otras disciplinas, en las que participaron más de **3.600 personas en Colombia** y en los países donde tenemos presencia.

- **Grupos de teatro, danza moderna y danza folclórica:** Contamos con un grupo de danza y teatro conformado por nuestra gente. En cada presentación demuestran la esencia de Davivienda a través de su talento, compartiendo la alegría de nuestra organización por medio del arte, la diversidad y la cultura. En 2023 **realizamos 5 presentaciones nacionales con más de 2.000 mil asistentes** entre nuestra gente y sus familias.

- **Día de la Familia:** En Bogotá generamos una experiencia de diversión, entretenimiento e integración para todas las personas, sus familias y mascotas. Contamos con la participación de más de **4.300 asistentes.**

- **DaVida Club:** Creamos un **"Club de pensionados"** que acompaña los diferentes momentos de vida de nuestros antiguos compañeros, en el que les brindamos un portafolio de beneficios y experiencias de bienestar que contribuyen a su calidad de vida con actividades como el día del pensionado y talleres para desarrollar habilidades como tejer, realizar caminatas y hacer recorridos culturales, entre otras, con impacto para **más de 600 asociados** en Colombia.

- **Bienestar financiero:** Habilitamos soluciones que contribuyen a la tranquilidad financiera de nuestra gente durante sus diferentes momentos de vida, brindando herramientas que les permiten estabilizar sus finanzas. En 2023 asesoramos a **3.600 personas** que solicitaron nuestro acompañamiento. Actualmente tenemos **3.300 personas** que tienen activo el beneficio de tasa preferencial para crédito de vivienda.

ATRAEMOS Y FIDELIZAMOS AL MEJOR TALENTO

Atracción y retención del talento

A través de nuestro Centro de Selección Grupo Bolívar **atendemos todas las necesidades de atracción, selección y valoración del talento** de Davivienda y Filiales Internacionales, mediante herramientas y **metodologías de vanguardia** que permiten conocer el potencial, los conocimientos, las destrezas y motivaciones de los candidatos internos y externos, para identificar el match cultural y su idoneidad al cargo, seleccionando las mejores personas con agilidad y calidad a través de experiencias memorables que nos permitan contar con el mejor talento para asegurar la estrategia de las empresas del Grupo Bolívar.

Durante el 2023 **movilizamos profesionales en 3.174 vacantes valorando más de 25 mil candidatos,** de esta forma logramos que **el 86% de las vacantes requeridas se cubriera con talento interno** apalancando, no solo el crecimiento de nuestros colaboradores y sus familias, sino la expertise de la organización para gestionar el talento en función de reconocer y potenciar las capacidades de nuestra gente.

3.174
PROFESIONALES
fueron movilizados en vacantes internas.

Así mismo, continuamos trabajando y asegurando **la transparencia y la mejora continua en nuestro proceso** de atracción y selección, a través de herramientas de medición que nos permiten conocer la percepción de nuestros líderes, obteniendo una calificación satisfactoria **de 4,7 sobre una escala de 5 puntos.**

Satisfacción líderes

Sencillez	Metodología	Candidatos	Comunicación	Informe
4,5	4,8	4,7	4,8	4,8

DESAGREGACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN EN LÍDERES

Así mismo, somos conscientes que para el éxito de nuestra organización, la calidad del talento seleccionado es un factor relevante. Basados en esta premisa, hacemos seguimiento 3 meses después de finalizado un proceso de selección a fin de identificar la adaptación de los equipos desde la perspectiva del líder y del mismo candidato como un indicador de calidad.

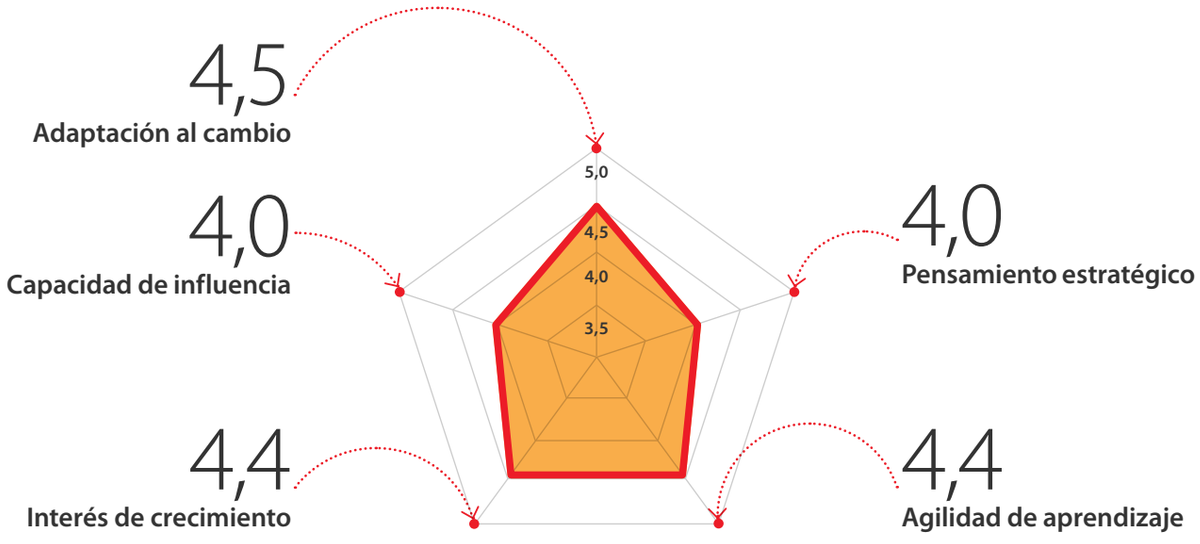
La adaptación de un candidato es evaluada a partir de la percepción de un líder sobre los factores de potencial organizacionales de una persona. Para el 2023 la calificación de adaptación promedio de los 3.174 candidatos elegidos fue de 4,3 sobre una escala de 5 puntos.

4,3

SOBRE 5

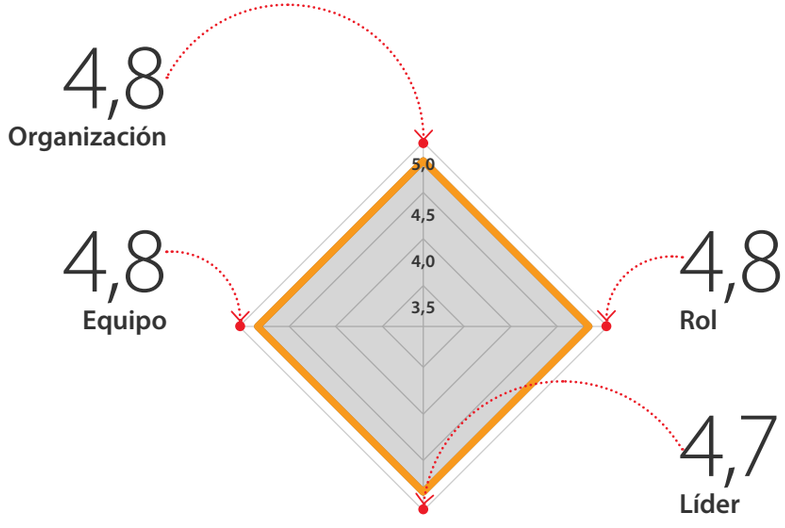
Calificación de adaptación promedio de los candidatos elegidos para las vacantes.

Indicador de adaptación Perspectiva del líder



A su vez, la adaptación de un candidato es evaluada a partir de su propia percepción en función de sus interacciones con la organización, su líder, su equipo y su rol, obteniendo para el 2023 sobre 3.147 candidatos elegidos una calificación de 4,7 sobre una escala de 5 puntos.

Indicador de adaptación Perspectiva del candidato



PROGRAMAS DE FORMACIÓN

¡Aquí es el lugar para crecer y soñar!

Gracias a nuestro talento interno, impulsamos la estrategia del negocio y los resultados que queremos conseguir con innovación, conocimiento y liderazgo. Nuestras estrategias apuestan por el desarrollo de nuestra gente, potencializando sus capacidades y competencias a través de beneficios que apoyan la educación superior. Tenemos iniciativas como nuestra universidad corporativa UXplora y programas personalizados que facilitan la transformación de habilidades, asegurando experiencias que promueven el crecimiento personal y profesional en un ambiente cercano, propositivo y motivador.

Inversión en subsidios para estudios de pregrado 2023 Beneficiarios en Colombia y filiales internacionales

Préstamo primer semestre	33 empleados	COP 81 millones
Auxilio educativo	883 empleados	COP 2.704 millones

PLANES DE APRENDIZAJE PERSONALIZADO POR ROL

Habilitamos e impulsamos la estrategia organizacional mediante el **desarrollo de conocimientos y habilidades en las personas** a través de planes de estudio personalizados por rol.

Contamos con expertos que, basados en técnicas de aprendizaje, conectan soluciones de formación con los retos del negocio, diseñando planes de aprendizaje transversales, segmentados y específicos, desplegados por medio de nuestra universidad corporativa UXplora, mediante la estructura de facultades, programas *core* y tienda virtual. De esta manera, desarrollamos los conocimientos que requieren tanto la organización por sus prioridades estratégicas, como los entes regulatorios.

También fortalecimos los conocimientos y habilidades de nuestra gente mediante la formación SAC - Sistema de Atención al Consumidor Financiero, que publicamos cada año. Brindamos esta formación a más de 12 mil personas de nuestra organización en Colombia y las filiales en el país, garantizando que nuestra gente identifique los principios orientadores que rigen este sistema, para que puedan incorporar **buenas prácticas en las relaciones con los clientes,** cuidando nuestra cultura de servicio.

UXplora
UNIVERSIDAD CORPORATIVA

El programa en cifras

Diseñamos y desplegamos más de

500

programas de formación.

Logramos una cobertura de

18.754

personas

en Colombia y las filiales nacionales e internacionales.

UNIVERSIDAD CORPORATIVA UXPLORA

Fortalecimos nuestro modelo de formación en Davivienda y las filiales nacionales e internacionales a través de un ecosistema de aprendizaje digital, sostenible e innovador, que genera valor en el desarrollo de las habilidades y conocimientos de las personas.

UXplora cuenta con una interfaz amigable e intuitiva que promueve la autogestión para que cada persona de la organización tenga formación integral desde su rol técnico y su plan de carrera, a través de cursos que incentivan el desarrollo del liderazgo, habilidades blandas, programas de mentoría y *swaps*, entre otros.

Nuestros colaboradores tienen acceso a una oferta robusta de cursos y programas de formación de alta calidad dentro de la empresa, así como externa con aliados MOOC (*massive online open courses*), organizados a través de facultades a las que pueden acceder de forma libre. Para motivar aún más a nuestros colaboradores, UXplora ofrece un modelo que recompensa a los participantes por su buen desempeño académico en los planes de estudio obligatorios, mediante la redención de créditos que pueden ser utilizados en la adquisición de contenidos de alta calidad educativa.

UXplora en cifras

En 2023 invertimos en aprendizaje **COP 11.970 millones** en Colombia y **USD 1 millón** en nuestras filiales internacionales.

Movilizamos más de **8.000 contenidos** de formación.

Alcanzamos un **94% de cumplimiento** de los planes de estudio por parte del **100% de nuestra gente.**

Dedicamos un tiempo promedio de **15 horas-hombre** al año, para un total de **279.000 horas** enfocadas en formación.

UXPLORA

es un ecosistema digital innovador y sostenible, abierto a toda la organización.

Nuestra tienda virtual

Desde nuestro propósito de autogestión del aprendizaje, pilar fundamental de UXplora, nuestra tienda virtual y de oferta libre de contenidos activó cursos nuevos enfocados en 58 destrezas, en el marco de las habilidades requeridas por Davivienda. Se dio prioridad al desarrollo de conocimientos para apoyar el desempeño efectivo en un entorno digital y contribuir al logro de la estrategia organizacional.

Uxplora, principales cifras

7.882
contenidos libres
para autogestionar
el conocimiento y habilidades.

58
capacidades
del marco de habilidades
en Davivienda cubiertas.

13 mil
inscripciones
en cursos de la tienda virtual
y oferta especializada dirigida.

Adicionalmente, UXplora ofrece facultades alineadas con las necesidades del negocio que fortalecen las competencias de nuestro talento y apalancan los objetivos organizacionales. Estas son:

Facultad comercial

Iniciativa conjunta entre la Vicepresidencia Ejecutiva Comercial y la Dirección de Aprendizaje para desarrollar el conocimiento técnico requerido para cada rol, banca y línea de nuestra red comercial.

- Cobertura del **100%** de las personas con rol comercial.
- **105.287 horas** de formación para las personas comerciales (horas del plan de estudios obligatorio + horas de autoformación).
- **19 horas/año** por persona en promedio.
- **99.73%** de las personas tienen un cumplimiento superior al 80% de su plan de aprendizaje.

Este año construimos una prueba de medición de conocimientos técnicos del portafolio del banco, permitiendo estructurar el plan de aprendizaje para el 2024 para nuestra red comercial. Como resultado el 90% de las personas en promedio tiene un conocimiento medio-alto, lo que nos permite desplegar estrategias para fortalecer las habilidades y conocimientos de nuestros funcionarios, mejorando el desempeño de cada uno en su rol.

Facultad UXplora y Facultad de Innovación

Preparamos a nuestros equipos para los retos del futuro con capacidades específicas por rol (Facultad UXplora) y apalancamos la transformación, creación de procesos, productos y servicios en Davivienda a través del desarrollo de habilidades de innovación (Facultad de Innovación).

En 2023 nuestra Facultad de Innovación ofreció programas especializados en:

- Solución de problemas y transformación de procesos.
- Diseño de nuevos productos y servicios.
- Desarrollo de productos e iniciativas de transformación organizacional a través del programa "Disruptive".
- Metodologías de innovación con certificación de Credly by Pearson a través del programa Skills i.

En 2023 alcanzamos:

Oferta de
40 programas
abiertos en habilidades blandas
(Facultad UXplora)

7.000 personas
participaron en Skills i
en Credly by Pearson
(Facultad de Innovación)

UXplora FexT

Por tercer año consecutivo hicimos nuestro evento virtual de amplio alcance que brinda una oferta de conocimiento, experiencias y exposiciones de oradores reconocidos a nivel internacional en un ambiente 100% digital, conectando las temáticas con la estrategia y el negocio de nuestra organización, con cobertura en Colombia y en nuestras filiales nacionales e internacionales durante una semana continua.

Conectamos simultáneamente a 5 países, 5 compañías de Davivienda y más de 18.000 empleados alrededor de la temática de servicio al cliente, NPS y experiencia, alineados a la estrategia del Banco.

Alcanzamos
100.000
reproducciones

y 20.000
reacciones
y comentarios
en nuestra comunidad
de UXplora en Workplace.

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DE TALENTO - *UPSKILLING* Y *RESKILLING*

Especializamos y potencializamos (*upskilling*), y también transformamos (*reskilling*) las habilidades técnicas y blandas de nuestro talento con enfoque analítico y digital a través de nuestro "Programa Impulsa". Con este programa transformamos la carrera de 892 personas, siendo una iniciativa de formación y desarrollo totalmente digital, vanguardista y disruptiva desde el ámbito académico y la gestión del talento, que moviliza las habilidades laborales del presente y del futuro. Esta iniciativa ha sido documentada por Harvard Business School, que hoy utiliza este material para sus clases de MBA.

PROGRAMAS DE DESARROLLO

Desarrollamos el mejor talento y fortalecemos las destrezas organizacionales.

Reconocemos y valoramos la contribución a nuestra sociedad forjando y desarrollando el mejor talento, fortaleciendo sus destrezas organizacionales y potencializando las capacidades técnicas de liderazgo que acompañan la transformación digital, analítica y a la innovación de la organización.

En 2023 continuamos consolidando nuestra propuesta mediante más de 600 horas en programas de desarrollo que contemplan mentorías, talleres, acompañamientos y experiencias, desarrollando las competencias y habilidades de nuestros colaboradores en Colombia y las filiales internacionales. Entre ellos encontramos las siguientes:

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Desde el enfoque multidimensional de desempeño, movilizamos las valoraciones para el desarrollo en toda la organización, evaluando 3 componentes: aporte al negocio, destrezas organizacionales y objetivos de desarrollo. Esto permitió que más del 90% de nuestra gente definiera sus objetivos y conociera de forma clara y medible lo que esperamos de su rol.

Dichos componentes son evaluados mediante dos modelos que permiten tener una visión más amplia y objetiva del desempeño y el desarrollo de las personas: el modelo 360° aplicado a los niveles de contribución de liderazgo donde se incluye la autoevaluación, la valoración del líder y la valoración de cada miembro de su equipo (reporte directo). Y el modelo 180° que aplica para los niveles de contribución individual donde se incluye la autoevaluación, la valoración de líder y la evaluación de un líder funcional en caso de ser requerida.

892
PERSONAS
participaron en el Programa Impulsa.

INYECCIÓN DE TALENTO

En 2023 continuamos implementando distintos programas de inyección de talento que proveen y desarrollan el talento requerido según la estrategia del negocio para apoyar la sostenibilidad y la rotación natural de la organización, asegurando la disponibilidad del talento para asumir los retos de hoy y anticipar los del futuro.

Contamos con un modelo integrado de practicantes para Colombia y las filiales nacionales e internacionales con el que acompañamos a más de **200 aprendices universitarios** y talento joven en una ruta guiada que contempla la definición de retos organizacionales, y donde sus aportes son fundamentales para crear procesos más innovadores.

Aportamos al desarrollo de destrezas enfocadas en agilidad de aprendizaje, comunicación, trabajo colaborativo y pensamiento analítico. También generamos espacios de reflexión y acompañamiento para identificar su propósito y mejorar su marca personal a través de los siguientes programas:

92%

DE LOS APRENDICES

del programa Talento 4.0 fueron movilizados al negocio.

Talento 4.0

En 2023 continuamos movilizando nuestro semillero de perfiles analíticos y digitales de nivel intermedio, cubriendo vacantes del negocio con talento preparado para aportar a proyectos de alto impacto y acompañar la transformación y evolución de nuestra organización. **Logramos una movilidad al negocio del 92% de nuestros aprendices, con una retención del 88% del semillero activo.**

Impulsa

Seguimos fortaleciendo las destrezas y el perfil del grupo de personas que reorientaron sus carreras hacia especialidades de alta demanda en la organización. Nuestro grupo de Talento Impulsa participó en diferentes sesiones de consejería grupal y adquirió herramientas para fortalecer sus capacidades de influencia, *storytelling,* pensamiento lógico y toma de decisiones fundamentada con datos. **Asimismo, logramos una movilidad al negocio del 90% de los participantes en el programa,** a nuevas posiciones donde seguirán aportando a la sostenibilidad organizacional con perfiles más integrales y mejor preparados para el futuro.

Techcamp

Aquí la tecnología impulsa los sueños de nuestra gente

En 2023 abrimos la puerta a dos grupos de semilleros "Digital Techcamp". Este es un programa donde florecen las capacidades del talento joven y digital. Con esta iniciativa movilizamos retos de negocio a través de autoformación, cierre de brechas técnicas y mentoría de talentos con potencial que están iniciando su carrera en el mundo del desarrollo.

Vinculamos a 29 jóvenes que contaban con conocimientos básicos en desarrollo y que no tenían experiencia, quienes ahora participan en el proyecto organizacional de la internalización de fábricas de desarrollo. Desde la inyección de talento y la sinergia con el Grupo Bolívar, identificamos las futuras necesidades del talento, mediante la planeación de la fuerza laboral a mediano y a largo plazo. Sin duda, esta es una oportunidad para acompañar la visión estratégica, los cambios del negocio y las nuevas iniciativas.

ENCUESTA DE COMPROMISO CONECTADOS 2023

Desde hace 5 años medimos el compromiso de nuestra gente, por lo que **buscamos tener un diagnóstico de la conexión emocional de las personas con la empresa,** que aumente la productividad y los resultados organizacionales. Desde el programa Conectados evaluamos el compromiso a través del acompañamiento y metodología de "Gallup (Q12)", que nos permite generar estrategias para seguir construyendo juntos el mejor lugar para crecer y soñar.

El compromiso hace parte de nuestra cultura organizacional, por esto continúa teniendo una tendencia positiva. Esto se evidencia en la participación de nuestra gente en la medición, lo cual es un verdadero diferenciador en nuestro negocio. El promedio de participación de las compañías con más de 100 personas, en la base global de Gallup, es de 81%; este año, en Davivienda participaron más de 16.500 personas, que representó un 96% de participación.

En 2023, el 68% de nuestra población se identificó como "comprometida", un 28% está en el intermedio "no comprometido", y un 4% se identificó activamente como "no comprometido". El ratio de coeficiente del compromiso fue de 17:1, lo que significa que de cada 17 personas comprometidas, hay una persona que no lo está; Gallup afirma que el ratio promedio en las compañías con un alto compromiso está alrededor de 13:1.

Del año 2022 al 2023 tuvimos un cambio en la medición de 0,06, por lo que obtuvimos un promedio general para de 4,37 sobre 5. Esto nos ubicó en el percentil 71 sobre la base global de Gallup, lo que significa que **el compromiso hace parte de la estrategia central de nuestra gente.**

Actualmente contamos con más del 50% de los equipos en un nivel de compromiso superior, como resultado de los planes de acción que implementamos, escuchando las necesidades de las personas. A futuro, la estrategia en la organización es dar a conocer con mayor claridad la función de esta medición organizacional.

Gracias al compromiso de nuestra gente, por segundo año consecutivo fuimos reconocidos entre 2.500 empresas en la base mundial de Gallup con el galardón **"Lugar excepcional para trabajar",** lo que nos convierte en la única empresa en latinoamericana en recibir tal distinción.

UNA AVENTURA PARA CRE-SER

Desde la Dirección de Selección de Personal y la Dirección de Gestión del Talento implementamos el programa "Una aventura para Cre-Ser", orientado a desarrollar y movilizar el potencial de nuestros colaboradores a través del fortalecimiento de sus habilidades blandas y de su marca personal, transformando sus perfiles y haciéndonos más atractivos en los procesos de selección.

Por esto, en 2023 evaluamos a 799 personas con juegos dinámicos que nos permitieron medir sus habilidades de agilidad de aprendizaje, pensamiento estratégico, capacidad de influencia, adaptación al cambio e interés de crecimiento de nuestra gente. Con esta información les dimos una retroalimentación que les proporciona oportunidades de mejora de cara a su aprendizaje y crecimiento.

CENTRO DE LIDERAZGO

Cultivamos el liderazgo y damos prioridad a la vivencia y cuidado de nuestros Principios y Valores.

MODELO DE LIDERAZGO

Nuestro propósito es cultivar el potencial de nuestra gente a través del Centro de Liderazgo del Grupo Bolívar. Diseñamos e implementamos estrategias y programas de desarrollo que fortalezcan el rol del líder e impulsen las destrezas y comportamientos esperados de nuestro modelo de liderazgo.

En 2023 evolucionamos nuestro modelo de liderazgo para volverlo más sencillo, dinámico y relevante en un entorno cambiante. Pasamos de 75 comportamientos esperados a un único comportamiento por cada una de las 9 destrezas que lo componen. También pasamos de 4 niveles de contribución a 2 (Líder de equipos y Contribuidor individual). Como estrategia de despliegue y comunicación del nuevo modelo de liderazgo, nuestra gente estuvo conectada durante un mes a través de un podcast y de "snacks contents" con nuestros líderes, quienes exploraron el modelo, las destrezas y los comportamientos esperados que nos caracterizan en el Grupo Bolívar.

PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LIDERAZGO

Disponemos de diferentes programas enfocados en fortalecer las destrezas de liderazgo, a partir de procesos de transformación que se impulsan con conocimiento y herramientas prácticas que llevan a los líderes a la acción desde la primera etapa. En 2023 contamos con la participación de 635 líderes en nuestros programas, obteniendo un NPS del 84,9%.

Estos programas brindan a nuestros líderes habilidades y herramientas tales como la adaptabilidad a nuevos roles en la organización, el desarrollo de destrezas específicas que potencian su gestión, el empoderamiento y la inspiración en sus equipos, y la capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales, convirtiéndolos en referentes tanto para sus colaboradores como para otros líderes. Estos son nuestros programas:

ADN Grupo Bolívar

Diseñado para proporcionar a nuestros líderes herramientas prácticas que les permitan adaptarse de manera efectiva a sus nuevos roles en la organización, asegurando una alineación con nuestra cultura corporativa.

- Impactamos a 246 líderes en 2023.
- Logramos una satisfacción de 4,9 sobre 5.
- Además, utilizamos una métrica llamada "Net Promoter Score", que nos indica cuánto recomendarían el programa, obteniendo un puntaje de 95,83%.

Cultivando mi liderazgo

Desarrolla el potencial de nuestros líderes a través de la apropiación de las destrezas específicas del rol **"Cultivar el Talento"** en nuestro modelo de liderazgo.

- Impactamos a 167 líderes en 2023.
- Satisfacción evaluada en 4,8 sobre 5.
- En la evaluación del NPS tuvimos un puntaje de 95,36%.

Influencia y empoderamiento

Desarrolla el potencial de nuestros equipos desde el empoderamiento y la inspiración para ir más allá de los objetivos propuestos.

- Impactamos a 186 líderes en 2023.
- Satisfacción evaluada en 4,8 sobre 5.
- En la evaluación del NPS tuvimos un puntaje del 89,68%.

Liderazgo ágil y flexible

Se enfoca en potencializar la agilidad para que nuestros líderes sean flexibles, se anticipen, conecten y eliminen los obstáculos para cumplir con la oferta de valor.

- Impactamos a 36 líderes.

Programas de acompañamiento a líderes

Acompañamos a nuestros líderes a potencializar el desarrollo de habilidades que impacten su capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales a través de los siguientes programas:

- **Líderes inspiradores:** Programa cuyo propósito es acompañar y conectar de nuevo a los participantes con la esencia del liderazgo en el Grupo Bolívar, a cuestionar lo que creen saber de su equipo y sobre todo, a encontrar de nuevo su inspiración como líderes.
- Participación de 137 líderes.
  - El programa ha logrado un impacto significativo, reflejado en una satisfacción de 4,8 sobre 5 y un NPS de 94,62. Además, se dio un aumento en el índice de conectados de +0,37 con respecto a 2022.
- **Potencializadores del liderazgo (mentorías cruzadas):** Contamos con un programa de acompañamiento en procesos de coaching y mentorías para nuestros líderes de alto potencial con el propósito de seguir fortaleciendo el desarrollo de sus habilidades de liderazgo y su capacidad de influencia para alcanzar y exceder los objetivos organizacionales, así como para inspirar y ser referente de otros líderes.
  - Participación de mentores en procesos de mentorías cruzadas del Grupo Bolívar, con participación tanto de Colombia como de las filiales internacionales.
  - Logramos un acompañamiento a cero costo, que facilitó el intercambio de experiencias a través de procesos de mentoría entre los líderes.

ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA

Nuestra misión como Centro de Liderazgo consiste también en movilizar la esencia de nuestra cultura en las personas de la organización, resaltando la importancia que tiene el cuidado de nuestros Principios y Valores. Por eso, cada año invitamos a la organización a certificarse en el curso "Vivimos y Cuidamos los Cinco", que tiene el propósito de fortalecer el buen criterio de nuestra gente al enfrentarnos a situaciones en las que nuestro Código de Ética y nuestros Principios y Valores se ven afectados. Además, con nuestra certificación, formamos también a nuestra gente sobre discriminación y acoso en el lugar de trabajo, cumpliendo con nuestro compromiso declarado en nuestro modelo de liderazgo de promover ambientes de confianza.

- Logramos una cobertura de 16.867 personas entre Davivienda Colombia y nuestras filiales internacionales, alcanzando todos los niveles de la organización.
- 99% de cumplimiento en la certificación y un NPS del 92,9%, evidenciando un compromiso notable en la adhesión de nuestros Principios y Valores.

Salud y seguridad en el trabajo

Promover una vida saludable es un compromiso que tenemos con nuestra gente.

Diseñamos e implementamos programas que fomentan la salud a través de enfoques preventivos que promueven la disminución del ausentismo y de enfermedades laborales, con el propósito de cuidar a nuestros colaboradores y contar con personas saludables, motivadas y felices, en un ambiente propicio y seguro para su desarrollo y el logro de objetivos.

MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO

El cuidado de la salud es nuestra prioridad, por lo cual desarrollamos estrategias de monitoreo, análisis e intervenciones focalizadas, con enfoques interdisciplinarios y de impacto positivo.

En 2023, frente al monitoreo de las condiciones de salud, llevamos a cabo:

Exámenes médicos ocupacionales con personal idóneo: cubrimiento de cerca de

5.600 personas

en modalidades de telemedicina y presencial.

Jornadas de vacunación contra influenza:

6.134 vacunas

suministradas para colaboradores y pensionados.

Estrategias que impactaron positivamente a

más de **14.000** personas

en Colombia y nuestras filiales internacionales, generando estrategias enfocadas en medicina preventiva y del trabajo, programas de vigilancia epidemiológica y seguridad industrial e higiene, que nos permitieron realizar inspecciones ergonómicas y locativas del lugar de trabajo, seguimientos ocupacionales, mediciones ambientales, formaciones para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, y experiencias a través de diferentes enfoques interdisciplinarios.

Se diseñaron

estrategias de intervención enfocadas

en el control y aparición de nuevas enfermedades relacionadas a nuestros riesgos prioritarios (Psicosocial y Osteomuscular) donde se cubrió el 100% de nuestros funcionarios a través de los programas de vigilancia epidemiológica.

Segmentación en riesgos prioritarios a través del programa de

Salud organizacional **4.0**

basado en la analítica de datos, con la que se generaron planes de acción para el 100% de la organización, permitiéndonos responder a las necesidades específicas de nuestros colaboradores, gestionando los riesgos y generando estrategias de prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Ampliación de nuestro compromiso en salud, no solo para nuestra gente, también para su familia, brindando acceso a servicios de salud preferenciales a través de una póliza diseñada exclusivamente para ellos, y garantizando atención de calidad en cualquier momento y lugar, con cubrimiento para

más de **19.000** personas en Colombia.

Estrategias de promoción y prevención en salud con

cubrimiento del **100%**

de nuestra población.

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Trabajar en la identificación, monitoreo y control de los peligros a los que podríamos estar expuestos nos permite el reporte oportuno de condiciones inseguras en los lugares de trabajo y la recepción de solicitudes y sugerencias. Ello es posible a través de instrumentos e inspecciones locativas y de lugares de trabajo presenciales y virtuales, asegurando que sean **espacios saludables, seguros y armónicos.**

En 2023 actualizamos:

- Las matrices de peligros del 100% de nuestros centros de trabajo y espacios de trabajo en casa, logrando generar controles específicos y planes de acción en el ambiente laboral, y contribuyendo al mejoramiento continuo del SGSST.
- Los planes de acción; en prevención de accidentes y enfermedades creamos la campaña **"En mis manos",** mediante la cual brindamos al 100% de la población contenido audiovisual educativo y práctico con el objetivo de fortalecer la cultura de autocuidado y el cumplimiento de las metas de los indicadores del sistema de gestión.
- Los planes de emergencia de los 531 centros de trabajo, por medio de metodologías de análisis de vulnerabilidad ante estas amenazas.
- Los planes de acción para responder oportuna y eficientemente ante situaciones emergencia y/o contingencia, creando estrategias de intervención y brindando herramientas que permitan una adecuada respuesta ante las situaciones de riesgo, tanto para la persona como para sus familias.
- Nuestros planes en higiene y seguridad llegaron al 100% de nuestra población, fortaleciendo nuestra cultura de autogestión y autocuidado.

EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE Y FORMACIÓN

En 2023 continuamos generando experiencias de formación en torno a las diferentes modalidades de trabajo, enfocándonos en temas como salud mental, seguridad vial, atención de emergencias y prevención a lesiones osteomusculares, lactancia materna e inducción y reinducción al sistema de gestión de seguridad y salud, con los siguientes resultados:

- Nuestra cobertura en el programa de capacitación aumentó en un 9%, superando la meta proyectada para 2023, basada en un aumento del 5% frente al año 2022.
- Contamos con la participación de las personas por medio de nuestros 21 COPASST (comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo) conformados a nivel nacional, quienes proponen, vigilan y adoptan medidas que procuran mantener la salud física y mental de nuestra gente. Estos COPASST fueron capacitados en temas relacionados con la implementación del SGSST, lo cual les permite participar en la socialización de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y en las estrategias que fomentan las actividades de promoción y prevención en salud.
- Diseñamos un espacio experiencial de reentrenamiento dirigido a toda nuestra organización, en donde reforzamos los conocimientos frente al SGSST, nuestros deberes y responsabilidades, y nos comprometimos con el cumplimiento de medidas del sistema, incentivando la cultura de autocuidado.
- Llegamos a más de 11.000 personas a nivel nacional.

AUDITORÍA EXTERNA DEL SISTEMA

En diciembre de 2023 el Consejo Colombiano de Seguridad realizó una auditoría externa al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de brindar un diagnóstico integral y actualizado que nos permita identificar las fortalezas y brechas de la gestión, y tomar acciones sobre las oportunidades detectadas.

En esta revisión obtuvimos un **resultado del 98% de cumplimiento,** porcentaje que también fue descrito en la autoevaluación de los estándares mínimos que se reportan al Ministerio de Trabajo y en las revisiones de la ARL (administradora de riesgos laborales). Estos resultados nos impulsan a seguir trabajando por el bienestar físico, mental y social de nuestra gente y mantener el objetivo de mejora continua.

Adicionalmente, frente a la accidentalidad, para 2022 tuvimos 240 accidentes y en 2023 un total de 188 eventos, logrando sobrepasar nuestra meta anual de disminuir en un 3% el nivel de accidentalidad de origen laboral. Las principales lesiones que se presentaron durante el 2023 se derivaron principalmente de caídas a nivel y golpes contra objetos generando principalmente lesiones en miembros superiores e inferiores.

Frente al ausentismo laboral derivado de causas médicas, para el 2022 cerramos con un 2,05% y para 2023 la cifra mostró un descenso ubicándose en el 2,03%, cumpliendo con la meta anual de este indicador la cual es, no superar el 3% de ausencias derivadas de causas médicas.

Nuestros indicadores de accidentalidad y enfermedad laboral para 2023 fueron los siguientes[42]:

Indicador	Hombres	Mujeres	Tasa
Tasa de accidentes de trabajo	0,38	1,19	1,57
Número de eventos por accidentes de trabajo	45	143	188
Días de ausencia por accidente	85	773	858
Tasa de enfermedad laboral	0	0,07	0,07
Número de eventos de enfermedad laboral	0	8	8
Severidad de la enfermedad laboral	0,002	0,016	0,018
Muertes por accidente laboral o enfermedad laboral	0	0	0,00
Ausentismo causas médicas	0,56	1,47	2,03

Factores de riesgo de enfermedad laboral 2023

	Hombres	Mujeres	Total eventos
Osteomuscular	0	7	7
Psicosocial	0	1	1
Auditivo / vocal	0	0	0

42 Indicadores calculados sin ninguna exclusión de colaboradores.

Factores de riesgo de accidentes laborales 2023

	No. de reportes
Locativo	79
Público	71
Deportivo	21
Vial	8
Biomecánico	6
Mecánico	1
Químico	1
Recreativo	1
Total	188

Indicador	Cantidad (número)	Tasa*
Tasa de Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0,000
Tasa de Lesiones por Accidente Laboral Grandes Consecuencias	2	0,097
Tasa de Lesiones por Accidente Laboral Registrables	186	9,043

* Tasas calculadas usando un factor de 1.000.000, con un total de horas hombre calculadas de 20.568.337.

Dentro de los accidentes laborales con grandes consecuencias encontramos que el factor de riesgo asociado, es la participación en eventos deportivos patrocinados por la organización, se han establecido controles en el individuo y el medio por medio de la implementación del programa de lesiones deportivas.

OMISIÓN GRI 403-9 B

Se omite el numeral b del indicador GRI 403-9 por el motivo de no procede. Toda vez que, el Banco Davivienda no tiene trabajadores que no sean empleados de la organización y cuyos trabajos o lugar de trabajo no estén controlados por el banco.

COMITÉ DE TALENTO HUMANO

Contamos con un equipo interdisciplinario que alinea y asegura la realización de nuestro Plan Estratégico de Talento Humano.

En Davivienda contamos con el Comité Ejecutivo de Talento Humano que se reúne semestralmente para hacer seguimiento al plan y los focos estratégicos de Talento Humano aprobados por Presidencia, alineando las estrategias, planes de acción e iniciativas estructurales orientadas a atraer, retener y desarrollar el mejor talento.

Nuestro Comité Ejecutivo de Talento Humano es de tipo "habilitador" y tiene como propósito apalancar la estrategia de la organización.

El Comité cuenta con el apoyo de un líder y un coordinador encargados de velar por su realización y por la ejecución de su dinámica en términos de agenda, debate, definición de acciones y seguimiento a compromisos.

Comité Ejecutivo de Talento Humano Davivienda

Cargo	Responsabilidades
Presidencia	1. Socializar los focos y el plan estratégico de Talento Humano para el año. 2. Revisar avances del plan estratégico, así como sus retos y desafíos. 3. Hacer seguimiento a los compromisos definidos en la última sesión. El líder del Comité puede convocar a otros invitados según el tema, para que participen en algunas sesiones y espacios específicos.
Vicepresidente Ejecutivo de Talento Humano	
Vicepresidente Ejecutivo Corporativo	
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Personal y Mercadeo	
Vicepresidente Ejecutivo de Medios	
Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo	
Vicepresidente Ejecutivo Internacional	
Vicepresidente Ejecutivo Comercial	
Vicepresidente Ejecutivo de Banca Patrimonial y Tesorería	

Derechos humanos

DERECHOS HUMANOS

Respaldamos la gestión de Riesgos de Derechos Humanos mediante procedimientos diferenciados.

En el marco de nuestra Política de Derechos Humanos, y a través del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS, identificamos, evaluamos y gestionamos los potenciales riesgos en nuestros grupos de interés: clientes, comunidad, proveedores y empleados.

De esta forma, respaldamos la gestión de Riesgos de Derechos Humanos mediante procedimientos diferenciados, adaptados para satisfacer las necesidades de las diferentes áreas de gestión y segmentados por grupos de interés, tanto para los empleados del Banco a través de nuestro modelo de transparencia, como para los clientes y la comunidad, en el otorgamiento de créditos y en la valoración de proveedores estratégicos. Esto nos permite **el aseguramiento, la integración y la supervisión de forma transversal en la gestión de riesgos como segunda línea de defensa.**

La metodología de debida diligencia incorpora aspectos como los contextos asociados, las formas de interacción donde se pueden encontrar potenciales amenazas y las actividades de control requeridas según la normativa vigente y mejores prácticas. De la misma forma, prioriza grupos de personas que por su condición pueden presentar algún grado de vulnerabilidad, tales como mujeres, niños, grupos étnicos, trabajadores migrantes y subcontratados, y comunidades locales.

En 2023 continuamos realizando una labor conjunta con diferentes áreas del Banco frente a la protección de nuestra política de derechos humanos, realizando mesas de trabajo que nos permitieron implementar actividades de sensibilización e identificar procedimientos y controles existentes que contribuyen al respeto de los derechos humanos, como también reconocer posibles mejoras.

Asimismo, asignamos responsabilidades de manera transversal para garantizar que desde nuestros procesos no se generen posibles afectaciones negativas a los derechos humanos en los diferentes grupos de interés. Esta gestión contribuye a la mejora continua, permitiéndonos analizar y actualizar las matrices de riesgo por cada grupo de actores.

Como parte de una mirada integral y de cara a nuestros colaboradores, al interior de la organización, soportamos la gestión de los derechos humanos con base en los resultados de nuestro **Modelo de Transparencia,** que ubica en el centro a las personas e incluye dentro de su gestión los reportes relacionados con vulneraciones a los derechos humanos reconocidos en nuestra política.

Todas las solicitudes de la Línea de Transparencia fueron recibidas, intervenidas o investigadas por parte de las áreas gestionadoras y, en aquellos casos en que se tenían fundamentos para la denuncia, implementamos acciones correctivas y de acompañamiento. Esto nos ha permitido mantener **relaciones de confianza, sanas y armónicas,** que promueven el respeto por la dignidad humana y el bienestar colectivo.

Adicionalmente, fomentamos nuestra cultura de apertura y acompañamiento a través de mecanismos que facilitan el conocimiento del Código de Ética, orientando permanentemente a nuestra gente sobre la vivencia de nuestros Principios y Valores, dilemas éticos, conflictos de interés y manejo de regalos y hospitalidades, entre otros aspectos.

Así mismo, desarrollamos **60 conversatorios en las 8 regionales en Colombia, con impacto a 1.300 personas de la red,** generando espacios de sensibilización y reflexión en torno a la responsabilidad que todos tenemos de velar por el cumplimiento del Código de Ética, las políticas y la declaración de cero tolerancia a comportamientos no éticos.

En relación con nuestra **cadena de valor,** hemos efectuado la gestión de riesgos de derechos humanos a través de una evaluación de riesgo en temas ambientales y sociales aplicada a nuestros proveedores estratégicos, mediante la cual **no evidenciamos ningún tipo de vulneración de los derechos humanos en las actividades contratadas en 2023.** Esto contribuye de manera directa a la alineación de prácticas frente a los valores de la organización, minimizando los riesgos existentes y consolidando relaciones sostenibles.

La gestión de riesgos de derechos humanos en relación **con nuestros clientes y comunidades** hace parte de la evaluación de riesgo ambiental y social, y se gestiona a través de las solicitudes de crédito, en la cual se incluyen la revisión de los impactos adversos reales y potenciales de las actividades a financiar, la existencia de medidas de gestión para la prevención o minimización de los riesgos y la atención de los impactos adversos. (Ver sección definición del SARAS, aspectos cubiertos y cifras).

En línea con lo anterior y en el marco de la debida diligencia, fomentamos en nuestros clientes financiados la identificación y mitigación de riesgos, además del reconocimiento de las oportunidades frente al fortalecimiento de las políticas existentes, o la implementación de las que aún no han sido priorizadas, tendientes a evitar la discriminación y la desigualdad, garantizar condiciones seguras de trabajo y ambiente laboral, permitir la libertad de asociación, fomentar la existencia de relaciones constructivas entre los empleados, y fomentar políticas orientadas a evitar el trabajo forzado, el trabajo infantil y cualquier forma de esclavitud.

Reafirmando el derecho fundamental que tienen las **comunidades étnicas** para decidir sobre los proyectos, obras o actividades que se proyecte realizar dentro de sus territorios, priorizamos su involucramiento en las iniciativas de las que harán parte, protegiendo su integridad cultural, social y económica, y garantizando su derecho a la participación.

Por ello, al cierre de los proyectos financiados en 2023, continuamos el monitoreo de 5 proyectos que, por sus potenciales riesgos, requieren consulta previa en Colombia (derecho fundamental de grupos étnicos).

Como parte de este ejercicio, realizamos capacitaciones a 116 colaboradores de las áreas de crédito y comercial, con foco en la promoción, protección y respeto de los derechos humanos, fomentando una cultura empresarial ética, afianzando nuestro compromiso en temas sociales y fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés. (Ver sección SARAS)

POLÍTICAS ORIENTADAS

a evitar el trabajo forzado, el trabajo infantil y cualquier forma de esclavitud.

Finanzas Sostenibles

Apalancador de nuestra estrategia sostenible

Las finanzas sostenibles son un medio clave que apalanca el cumplimiento de los compromisos declarados en nuestros temas materiales de inclusión, prosperidad y capital natural. Mediante nuestra estrategia sostenible, buscamos movilizar recursos y ser un vehículo que habilita su colocación para aportar a la construcción de una sociedad más equitativa, incluyente y con impacto positivo sobre el medio ambiente.

30%

DE CARTERA SOSTENIBLE AL AÑO 2030

Este es el firme propósito que nos acompaña en todo lo que hacemos.

Desde **la prosperidad,** ofrecemos soluciones innovadoras para generar progreso y competitividad en los países en los que operamos. Por ello creamos e integramos a nuestro portafolio productos y servicios de ahorro, financiamiento, medios de pago, inversión y seguros, que nos permiten contribuir a la consolidación de una economía más sostenible.

Desde **la inclusión,** desarrollamos productos y servicios para todos con soluciones de financiación, ahorro e inversión, aseguramiento y transferencias ("pasar plata"), impulsando el desarrollo socioeconómico y acompañando a nuestros clientes en 4 momentos importantes de su vida: empleo, adquisición de vivienda, creación de negocio y en el momento de su pensión, con especial foco en mujeres, jóvenes, pensionados y personas naturales con negocio, incluidas las del sector agro.

Desde **el capital natural,** financiamos créditos corporativos y empresariales con beneficio ambiental, así como proyectos sostenibles de construcción de vivienda, y proyectos de infraestructura sostenible y energética, ofreciendo programas de valor agregado que nos permitan acompañar a nuestros clientes en la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono con resultados que aporten a la naturaleza positiva con nuestras líneas de financiación verde. En los créditos que financiamos aseguramos la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales acompañando a las empresas para que avancen en su gestión sostenible.

En Davivienda fomentamos las Finanzas Sostenibles integrando criterios ASG en diversas políticas y procedimientos, entre ellas en nuestras políticas ambiental y de cambio climático y de inversión responsable.

En primer lugar, integramos políticas y procedimientos desde el proceso de vinculación, realizamos la debida diligencia para el conocimiento de nuestros clientes, aliados, emisores y contrapartes, incluyendo procedimientos de verificación frente a listas restrictivas.

En segundo lugar, en la evaluación para el otorgamiento de créditos a personas y empresas aplicamos procedimientos enfocados en verificar aspectos como capacidad de pago y carácter del cliente. De forma simultánea, aplicamos la debida diligencia de riesgos ambientales y sociales particularmente para actividades o proyectos empresariales, incluyendo la evaluación detallada del desempeño ambiental y social de los clientes, y así clasificarlos en categorías de riesgo ambiental y social alto, medio y bajo según criticidad de riesgos.

En tercer lugar y posterior al cierre y desembolso de los negocios, continuamos con la etapa de monitoreo a los riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes de acuerdo con las condiciones establecidas en el momento de la aprobación de los créditos manteniendo continuo relacionamiento.

Así mismo, para los clientes de la banca empresas y banca personas que desarrollen actividades y proyectos o que adquieran activos que contribuyan al beneficio ambiental, disponibilizamos las líneas de crédito verde que se basan en criterios de elegibilidad verde y en procedimientos de solicitud de información para validar el cumplimiento de los mismos. Por su parte, en lo relativo a Inversión Responsable realizamos la evaluación ASG a los portafolios de inversión.

Integración de las **finanzas sostenibles**

Políticas	Alcance y procedimientos	Seguimiento
▸ Políticas, procedimientos y criterios aplicables en productos de créditos y específicos para personas y empresas. ▸ Políticas, procedimientos y criterios aplicables en portafolios de inversión	▸ Créditos para empresas y personas ▸ Portafolios de inversión	▸ Créditos empresas ▸ Portafolios de inversión
Etapa 1	**Etapa 2**	**Etapa 3**
Filtros: Proceso de vinculación que incluye verificación de listas restrictivas en aspectos ASG	▸ Evaluación de crédito ▸ Evaluación de riesgo ambiental y social ▸ Criterios de elegibilidad verdes ▸ Evaluación ASG portafolios de inversión	▸ Monitoreo de riesgo ambiental y social a condiciones establecidas ▸ Actualización ASG portafolios de inversión

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL SARAS

Como parte de nuestra estrategia sostenible, en el marco de nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático y de la Gestión Integral de Riesgos contamos con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, que se gestiona desde el Departamento de Riesgo Ambiental y Social de la Vicepresidencia de Riesgo de Crédito, y reporta a los Comités Corporativo de Riesgos, de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, de Riesgo de Crédito y de Inversiones.

Nuestra metodología SARAS está alineada con los estándares y normas de desempeño de la IFC e integra una Lista de Exclusión ambiental y social basada en referentes de bancas multilaterales. Desde su inicio en el año 2011, hemos mejorado y extendido nuestros procedimientos a distintas áreas de gestión; es así como actualmente nuestro sistema abarca:

- Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como a la evaluación de nuestros proveedores estratégicos.
- Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición.
- Gestión de riesgos de derechos humanos.
- Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable.
- Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde.

El proceso SARAS aplicado a la evaluación de créditos incluye políticas específicas de alcance considerando montos, plazos, actividades sensibles y normatividad local; asimismo, cuando las instancias de aprobación de crédito lo requieren, priorizando proyectos o actividades con impactos potenciales para el medio ambiente o las comunidades del entorno.

Para el financiamiento de grandes proyectos de infraestructura (*project finance*), en la evaluación de riesgo ambiental y social contemplamos, además, elementos del referente metodológico Principios del Ecuador, teniendo en cuenta la debida diligencia a cargo de un asesor independiente y acompañando el proceso desde la etapa de estructuración del crédito hasta la finalización de la obligación con el Banco por parte del cliente.

La evaluación SARAS integra los siguientes aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno:

- **Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales,** en donde consideramos aspectos como las Políticas en asuntos ambientales y sociales de los proyectos o actividades, la identificación de riesgos e impactos y programas de gestión para su prevención, mitigación y control y la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia y los procesos de seguimiento y evaluación. En este asunto se consideran factores de Gobierno como la existencia de una estructura organizativa con funciones y responsabilidades para la aplicación de los programas ambientales y sociales.
- **Eficiencia en el uso de los recursos y prevención de la contaminación** de conformidad con las normas técnicas y buenas prácticas sectoriales.
- **Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario** tanto físico como económico que mejoren las condiciones de subsistencia de las personas afectadas.
- Los procesos de participación y consentimiento previo, libre e informado de las **Comunidades étnicas** (Indígenas, Negras, Afrocolombianas, Raizales, Palenqueras y Rom o gitano.) afectadas por el desarrollo del proyecto o actividad.
- **Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de recursos naturales vivos** en donde reconocemos las actividades para la protección y conservación de la biodiversidad, la gestión de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos.
- **Trabajo y condiciones laborales** para reconocer la generación de empleo en línea con la protección de los derechos de los trabajadores, el trato justo y la provisión de condiciones de trabajo en cumplimiento de los Sistemas de Salud y Seguridad en el Trabajo, así como la no discriminación e igualdad de oportunidades, la protección de la fuerza laboral con relación al trabajo infantil y trabajo forzoso.
- **Salud y seguridad de la comunidad** para evitar o minimizar los riesgos e impactos en la salud o en la seguridad de las comunidades en donde se desarrollan los proyectos o actividades.
- Protección del **Patrimonio cultural** de los impactos adversos generados por el desarrollo de actividades del proyecto.

Para realizar la evaluación de riesgo ambiental y social se solicita a los clientes información del proyecto o actividad, sobre la cual aplicamos la metodología que nos permite, identificar los riesgos ambientales, sociales incluidos los climáticos, generar una categorización de riesgo ambiental y social A, B o C, de mayor a menor potencial impacto ambiental o social respectivamente, evaluar los riesgos y posibles impactos, cumplimiento legal, investigación en fuentes externas, y las medidas de gestión (prevención, mitigación, compensación), para generar un concepto de riesgo ambiental y social, en el cual se da una viabilidad técnica, y se establecen planes de acción con medidas de seguimiento y monitoreo durante la vigencia del crédito, como también se identifican oportunidades.

El concepto de riesgo ambiental y social hace parte de la información necesaria para la toma de decisiones por parte de los Comités de Crédito. Contamos con cláusulas ambientales y sociales que se incorporan en la legalización de los créditos.

El cumplimiento de los compromisos por parte del cliente permite establecer el nivel de riesgo ambiental y social durante la vigencia del crédito, siendo necesario en algunos casos establecer medidas adicionales al cliente, las cuales son informadas mediante el relacionamiento que se mantiene.

El SARAS es gestionado por funcionarios internos especializados, con conocimiento, formación profesional y experiencia en la gestión de estos riesgos pertenecientes a una misma unidad organizacional; así mismo, se aplica en conjunto con otros procedimientos del ciclo de crédito donde se han establecido funciones y responsabilidades para los funcionarios de las áreas comerciales, de crédito, riesgo de crédito, desembolsos y jurídica, entre otros.

Como parte del SARAS desarrollamos planes de capacitación, tanto para los funcionarios de perfil técnico ambiental y social que realizan la gestión, como para los funcionarios involucrados en la cadena del proceso de las áreas, comerciales, crédito, desembolsos y jurídica, entre otras.

RESULTADOS SARAS

Nuestra meta es aplicar la evaluación al 100% de las solicitudes de crédito que cumplan con los criterios establecidos. En Colombia, para los proyectos y actividades que financiamos de clientes de los segmentos Corporativo, Constructor y Empresarial, así como para las operaciones de leasing, realizamos 275 evaluaciones de riesgo ambiental y social correspondientes a COP 9,1 billones, y 650 monitoreos a créditos vigentes.

Las evaluaciones de riesgo ambiental y social a proyectos alcanzaron una cobertura del 64%, tomando como base el número total de proyectos tipo *project finance* y de construcción de vivienda evaluados financieramente; de estos, 340 tuvieron cierre financiero, 47 fueron declinados por motivos financieros y uno declinado por asuntos ambientales. Adicionalmente, en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá evaluamos 57 proyectos por USD 406,4 millones y dimos continuidad a 194 monitoreos.

275 EVALUACIONES
de riesgo ambiental, que corresponden a COP 9,1 billones.

Con el fin de tener un mayor alcance del SARAS en clientes de los segmentos Corporativo y Empresarial, en el marco de la actividad de calificación de cartera y en sinergia con las áreas de Riesgo de Crédito, aplicamos por segundo año consecutivo una encuesta ambiental y social de la que obtuvimos respuesta por parte de 1.281 empresas y nos permitió conocer las iniciativas y buenas prácticas en asuntos ambientales y sociales de nuestros clientes. Esta misma encuesta fue aplicada por primera vez en el segmento Constructor, donde contamos con la participación de 100 empresas para un total de 1.381 con respuesta, de las cuales destacamos los siguientes resultados:

43% de las empresas (**598** de ellas) pertenecen o siguen algún referente o estándar relacionado con la gestión de temas ambientales, sociales o de sostenibilidad, como DJSI, TCFD, CDP, GRI, ISO 14001, Rainforest o programas como Acercar y Pread.

El **77%** de las empresas (**1.063** de ellas) identifican los impactos ambientales y sociales generados por su actividad e implementan medidas de gestión para su control y mitigación.

El **64%** de las empresas (**886** de ellas) han implementado actividades asociadas al uso eficiente y aprovechamiento de recursos naturales, en términos de eficiencia energética, o economía circular, o reúso de agua, separación y entrega a gestores autorizados de residuos sólidos, entre otras.

14% de las empresas (**192** de ellas) realizan medición y reporte de la huella de carbono; 133 indicaron el total de sus emisiones en ton CO_2e, insumo que usamos para el cálculo de emisiones financiadas.

En 2024 esperamos fortalecer este proceso mediante la optimización de la herramienta, así como la sensibilización a nuestros clientes con el fin de mejorar la calidad de la información que recibimos.

De otro lado, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes pertenecientes a los sectores carbono-intensivos y, en este sentido, seguimos fortaleciendo la metodología para evaluar y establecer el Grado de Madurez en Cambio Climático, en donde se consideran aspectos como medición de inventario de emisiones GEI, estrategia de reducción de gases de efecto invernadero (GEI), identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, metas de carbono neutralidad o *Net Zero* y participación de iniciativas gremiales.

Con base en estos resultados, categorizamos a nuestros clientes carbono-intensivos desde el nivel "Incipiente" hasta el nivel "Avanzado" en la gestión de riesgos derivados del cambio climático (ver más información en el Informe TCFD 2023).

Estos resultados fueron parte de los contenidos de capacitación y sensibilización a las áreas comerciales, de crédito y riesgo, con el propósito de aumentar las capacidades en la identificación de riesgos y oportunidades en asuntos ambientales, sociales y de cambio climático a partir de la información de nuestros clientes.

Adicionalmente, con el propósito de establecer la sinergia con los procedimientos de riesgo de crédito, avanzamos en priorizar e incorporar criterios ambientales y sociales en las variables del modelo de proyectos de infraestructura durante su etapa de construcción, junto con su integración en la cuantificación de pérdidas esperadas durante la evaluación de otorgamiento de crédito en dichos proyectos. Esta actividad nos ha permitido iniciar el diálogo para ampliar y fortalecer los criterios que nos lleven a una mayor integración.

Como parte de los avances del SARAS, realizamos una sinergia con las áreas de crédito para colaborar e informar periódicamente a los tomadores de decisiones de crédito, sobre factores ambientales y sociales relevantes que deben considerar a nivel de los sectores productivos y sobre las tendencias que favorecen oportunidades de negocio.

En el año 2023, producto del desarrollo del plan de capacitación sobre la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluidos el cambio climático y los derechos humanos, y mediante sesiones al interior de la organización, como también a través de alianzas y cursos externos, obtuvimos los siguientes resultados:

662
HORAS
de capacitación sobre gestión de riesgos ambientales y sociales.

Capacitación en riesgo ambiental y social

	Externa		Interna	
Tema	**No. de funcionarios**	**Horas de capacitación**	**No. de funcionarios**	**Horas de capacitación**
Cambio climático	8	25	35	53
Derechos humanos	3	69	113	152
Financiamiento verde	4	38	22	33
Políticas SARAS	6	15	291	425
Taxonomía verde	50	50	0	0
Total	**71**	**197**	**461**	**662**

Tabla SARAS consolidada
Evaluaciones por país y categoría de riesgo ambiental y social

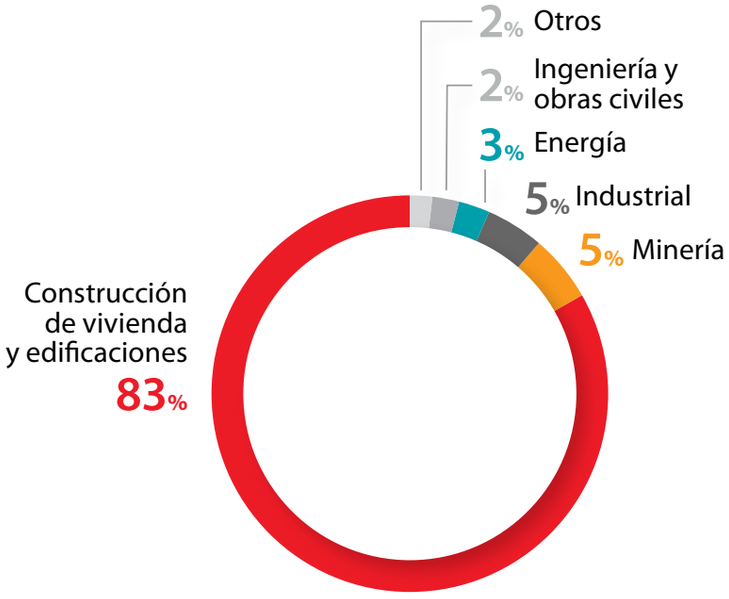
	Colombia		Costa Rica		El Salvador		Honduras		Panamá	
Categoría	**Cantidad**	**Monto** (COP miles de millones)	**Cantidad**	**Monto** (USD millones)	**Cantidad**	**Monto** (USD millones)	**Cantidad**	**Monto** (USD millones)	**Cantidad**	**Monto** (USD millones)
A	49	2.170.176	5	129,3	1	3,5	0	0	1	8
B	223	6.825.588	16	126,3	17	71,5	10	28	4	35,8
C	3	60.682	1	2,2	2	1,8	0	0	0	0
Total	**275**	**9.056.446**	**22**	**257,8**	**20**	**76,8**	**10**	**28**	**5**	**43,8**
Monitoreos	645	-	74	-	69	-	49	-	2	-

SARAS Colombia. Distribución por segmentos de clientes Banca Empresas

(en COP miles de millones)

	Corporativo		Constructor		Empresarial		Operaciones leasing		Total	
Categoría	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
A	6	1.126.295	27	798.914	12	222.604	4	22.363	49	2.170.176
B	5	214.077	199	6.493.584	12	86.474	7	31.453	223	6.825.588
C	0	0	3	60.682	0	0	0	0	3	60.682
Total	**11**	**1.340.372**	**229**	**7.353.180**	**24**	**309.078**	**11**	**53.816**	**275**	**9.056.446**

SARAS Colombia - Evaluación por sectores



Sector	Cantidad
Construcción de vivienda y edificaciones	229
Minería	15
Industrial	13
Energía	7
Ingeniería y obras civiles	6
Otros	5

SARAS - Costa Rica

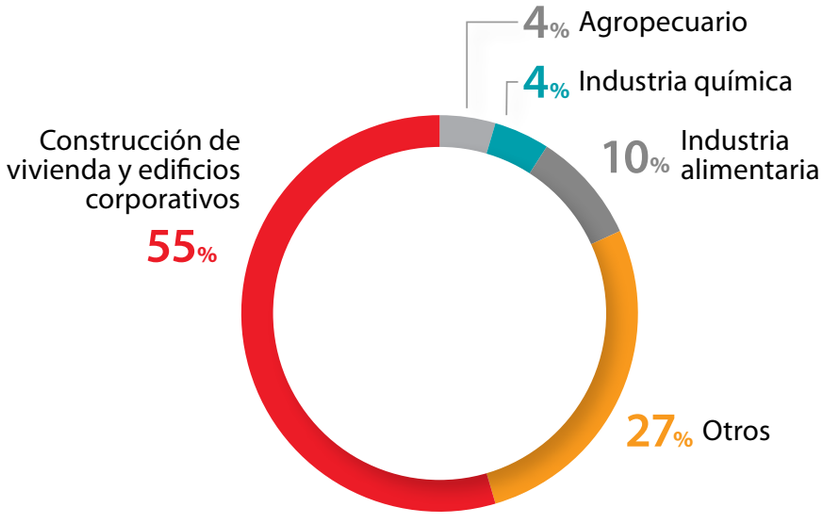
Categoría	Cantidad	Monto (USD millones)
A	5	129.274.000
B	16	126.298.000
C	1	2.216.700
Total	**22**	**257.788.700**
Monitoreos	74	

229

EVALUACIONES

En Colombia. La mayoría de los proyectos evaluados pertenecen al sector de construcción de vivienda y edificaciones.

SARAS Costa Rica - Evaluación por sectores



Sector	Cantidad
Agropecuario	1
Construcción de vivienda y edificios corporativos	12
Industria alimentaria	2
Industria química	1
Otros	6

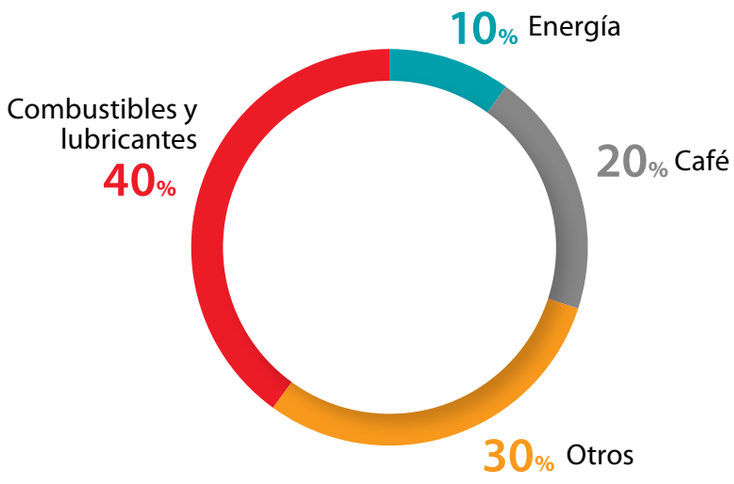
SARAS El Salvador

Categoría	Cantidad	Monto (USD millones)
A	1	3.500.000
B	17	71.471.717
C	2	1.805.001
Total	**20**	**76.776.718**
Monitoreos	69	

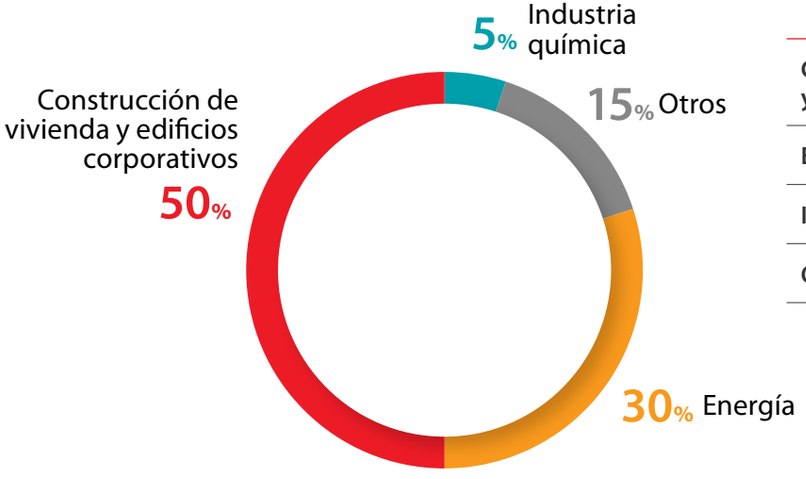
SARAS Honduras

Categoría	Cantidad	Monto (USD millones)
A	0	0
B	10	28.074.694
C	0	0
Total	**10**	**28.074.694**
Monitoreos	49	

SARAS Honduras - Evaluación por sectores



SARAS El Salvador - Evaluación por sectores



Sector	Cantidad
Construcción de vivienda y edificios corporativos	10
Energía	6
Industria química	1
Otros	3

CATEGORÍA A

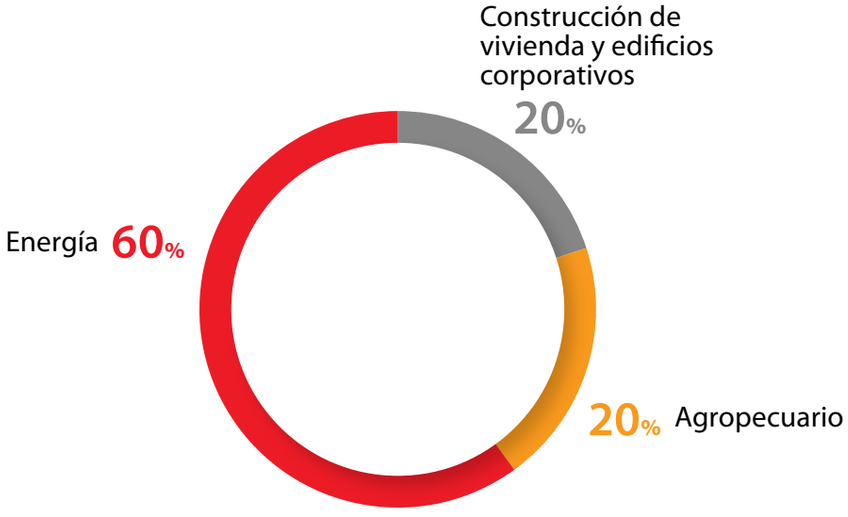
En Honduras, ningún proyecto evaluado estuvo en categoría A (mayor potencial de impacto).

Sector	Cantidad
Combustibles y lubricantes	4
Café	2
Energía	1
Otros	3

SARAS Panamá

Categoría	Cantidad	Monto (USD millones)
A	1	8.005.000
B	4	35.847.000
C	0	0
Total	**5**	**43.852.000**
Monitoreos	2	

SARAS Panamá - Evaluación por sectores



Sector	Cantidad
Combustibles y lubricantes	4
Café	2
Energía	1
Otros	3

SARAS FIDUCIARIA DAVIVIENDA

De acuerdo con la política ambiental de la Fiduciaria, en 2023 la entidad continuó identificando, gestionando y reportando los negocios de fiducia estructurada que cuentan con evaluación de riesgo ambiental y social porque han sido financiados por el Banco. La evaluación incorpora la revisión de la exposición a amenazas climáticas de remoción en masa e inundaciones. A partir de dicha revisión se identificaron 390 proyectos en común que cuentan con dicha evaluación cubriendo el 18% de los negocios de la Fiduciaria, en su mayoría del tipo de producto inmobiliario.

Adicionalmente, se realizó el monitoreo de riesgo ambiental y social a estos proyectos, para identificar su desempeño en estas materias.

FONDEO SOSTENIBLE

Desde nuestro rol de financiador, buscamos movilizar recursos que financien actividades y proyectos con grandes beneficios ambientales, sociales y de gobierno, además de estrategias de inversión basadas en criterios ASG y productos asociados. Este propósito lo materializamos desde una visión de valor compartido, al incentivar y desarrollar modelos de negocio que atienden problemas sociales y ambientales recurrentes y claves en los países donde tenemos presencia.

RECURSOS MULTILATERALES

Para Davivienda Colombia y Davivienda Centroamérica es clave la obtención de recursos y la diversificación de capital con criterios ASG para financiar nuevos proyectos sociales y ambientales. En 2023 obtuvimos recursos por parte de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que serán destinados a la financiación de proyectos sociales como Pyme Mujer, pymes, vivienda de interés social y VIS Mujer, además del financiamiento verde para apoyar proyectos de construcción sostenible, eficiencia energética, producción limpia, infraestructura sostenible y el agro.

Fuentes de recursos - Agencias multilaterales

(en USD millones)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
IFC	50			150		395	100		290	10	995
BID				16	200		270			145	631
OPIC					243						243
Wells Fargo					25						25
OFID							50				50
Findev							20				20
DFC							250				250
JICA									150		150
Ecobusiness					30		25		20		75
FMO				60							60
Total	**50**	**0**	**0**	**226**	**498**	**395**	**715**	**0**	**460**	**155**	**2.499**

RECURSOS BANCA DE SEGUNDO NIVEL

En Colombia trabajamos con nuestros aliados desde la banca de desarrollo nacional: **Finagro, Findeter y Bancoldex,** para fomentar nuestras líneas verdes de financiamiento. Al cierre de 2023, COP 799 mil millones, correspondientes al 18,44% de nuestra cartera verde, provenían de recursos redescontados por estas entidades.

Bancos de redescuento - Colombia

(en COP millones)

	Línea	Saldo 2023	Saldo Total Banco	Participación
Findeter	Eficiencia energética	105.560,9	772.432,5	96,7%
	Energía renovable	276,8		
	Infraestructura sostenible	666.583,3		
	Producción limpia	11,4		
Bancoldex	Eficiencia energética	20.138,4	24.747,5	3,1%
	Energía renovable	4.055,2		
	Producción limpia	553,8		
Finagro	Eficiencia energética	15,2	1.589,2	0,2%
	Energía Renovable	1.574,0		
Total		**798.769,2**	**798.769,2**	**100,0%**

COP 4,3 BILLONES

EN COLOMBIA

Valor que alcanzaron los saldos de cartera vinculados a financiamiento verde o con beneficio ambiental.

En cuanto al uso de estos recursos, se destaca la financiación a proyectos de infraestructura sostenible, que representan el 83% del total de la cartera redescontada, seguido por proyectos de eficiencia energética, con un 15%.

En este contexto, **mantenemos como meta para el 2030 tener una participación en la cartera de finanzas sostenibles conformada por los créditos con beneficio ambiental y social,** equivalente a 30% de nuestra cartera total. Además, ya iniciamos la definición de metas intermedias de 2024 a 2029.

Hemos fortalecido nuestras capacidades técnicas para identificar y declarar nuestras metas a mediano y largo plazo, acompañando a las líneas de negocio en el desarrollo de nuevas oportunidades. Éste enfoque estratégico y la consolidación de nuestros recursos humanos y técnicos, han contribuido al éxito en el **crecimiento de nuestro portafolio sostenible tanto para empresas como personas** (cartera verde y cartera social). En 2023, logramos un monto total de COP 17,2 billones, representando un aumento significativo de 19,4% respecto al año anterior, lo que equivale al 12,6% de nuestra cartera total. Destacamos que los saldos de cartera vinculados a financiamiento verde o con beneficio ambiental, alcanzaron COP 4,3 billones en Colombia y USD 259 millones en Centroamérica. Este sólido desempeño demuestra nuestro compromiso continuo con la gestión sostenible y la promoción de prácticas financieras responsables en Colombia y en la región.

Estas definiciones nos han permitido trabajar de la mano con las líneas de negocio para establecer segmentos y focos estratégicos alineados a los temas materiales de: prosperidad, inclusión y capital natural:

Segmentos y **focos estratégicos de negocio**

1 Inclusión financiera

En los momentos de vida más relevantes de las personas.

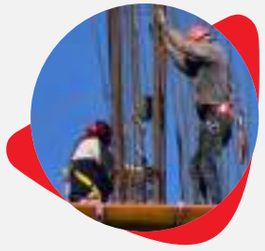
- **Empleo**
- **Desarrollo de negocio** (PNCN* y MiPyme)
- **Vivienda** (VIS / Verde)
- **Pensión**

Zoom en las poblaciones:

Mujer | Agro | Joven

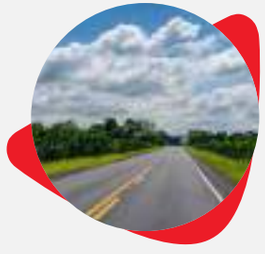
Con estrategias de:

- Financiación
- Ahorro / Inversión
- Aseguramiento
- "Pasar plata"



2 Empresas sostenibles

- Construcción sostenible.
- Créditos corporativos y empresariales con beneficio ambiental.
- Programas de valor agregado.



3 Infraestructura sostenible

Créditos para proyectos de energía e infraestructura social como hospitales, vías y otros.

4 Inversión responsable

Movilización de recursos de inversión con enfoque ASG.

* PNCN: Persona natural con negocio.

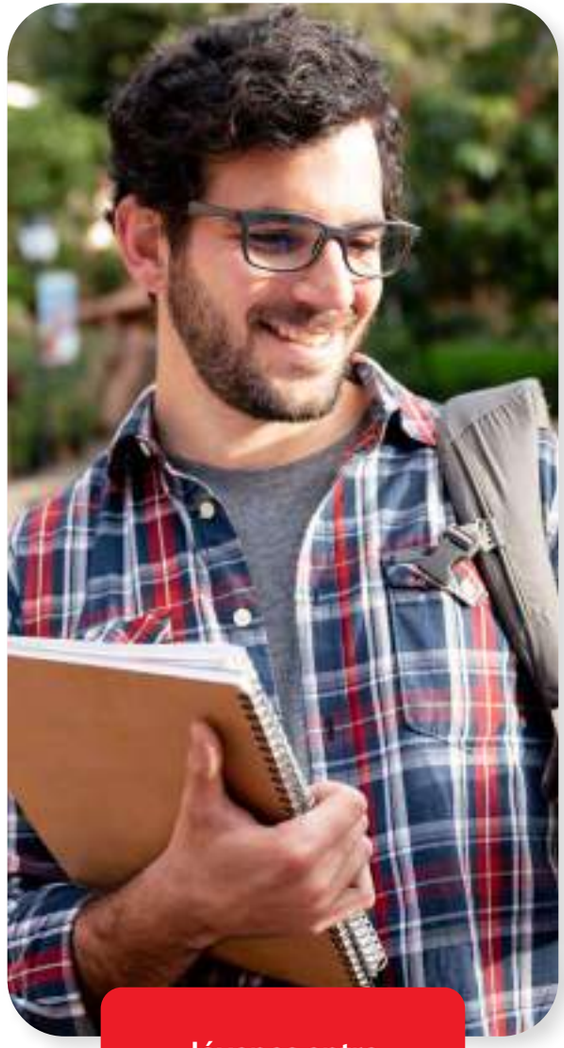
A partir de estos focos estratégicos acompañamos a las personas, las empresas y países en los que operamos a crecer en un mundo más sostenible:

- En **Inclusión Financiera** acompañamos a las personas en los momentos más relevantes de su vida con estrategias adaptadas a sus necesidades, en términos de ahorro e inversión, financiación, aseguramiento y "mover dinero", para que con el acceso a servicios financieros y no financieros puedan emplearse, desarrollar negocios, adquirir una vivienda propia y ahorrar para el futuro con una pensión.

  La oferta es integral y para todos los segmentos, haciendo un especial énfasis en:

Mujeres

Pequeños y medianos productores del mundo agro



Jóvenes entre 18 y 28 años

INCLUSIÓN FINANCIERA

Priorizamos los segmentos mujeres, jóvenes y pequeños y medianos productores agro.

- En **Empresas Sostenibles** desarrollamos estrategias que nos permitan trabajar de la mano de nuestros clientes empresariales y corporativos, y facilitar su camino de descarbonización y transición energética, a través de la financiación de créditos con beneficio ambiental orientado a proyectos de eficiencia energética, producción más limpia, construcción sostenible, entre otros.

- En **Infraestructura Sostenible** aumentamos nuestra contribución al desarrollo económico con la financiación social orientada a vías, hospitales y puerto, y la verde a la construcción de grandes proyectos de Energía Renovable No Convencional (ERNC), acueductos, alcantarillados y esquemas de saneamiento básico municipales, hospitales con certificaciones de construcción sostenible, entre otras iniciativas que aumentan la competitividad de los territorios.

- En **Inversión Responsable** ponemos en el mercado portafolios con horizonte de inversión de largo plazo, en los que se invierte principalmente en el mercado de renta fija y renta variable internacional, a través de instrumentos que apliquen metodologías ASG en la selección de activos, procurando mantener una volatilidad acorde al perfil de riesgo moderado y propendiendo por el crecimiento del capital invertido.

7. INCLUSIÓN

El mundo *es nuestra* **casa**

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

INCLUSIÓN

Facilitamos el acceso de todos a los servicios financieros y no financieros, impulsando el **desarrollo socioeconómico, la construcción y la protección de su patrimonio y el bienestar financiero** de las personas, las familias, las empresas y las comunidades donde tenemos presencia, y contribuimos a la construcción de capital y tejido social, desarrollando talento para construir país.

Hitos

VIS Mujer

94,5 mil préstamos
VIGENTES

Pyme

COP **2,2** mil millones
DESEMBOLSADOS A MUJERES CON MICRONEGOCIO A TRAVÉS DE DAVIPLATA

52 mil clientes
PYME

12,7 mil clientes
PYME MUJER

Py+ Nuestro Portal de contenido gratuito
PARA PYMES

DaviPlata

4,3 millones de usuarios
TIENEN A DAVIPLATA COMO SU ÚNICO PRODUCTO FINANCIERO

9,7 millones de clientes
DE DAVIPLATA SON MUJERES

Más de **63** mil jóvenes
ENTRE 14 Y 17 AÑOS SON NUEVOS CLIENTES

Agro

14% PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO AGROPECUARIO COLOMBIANO

CON COP **6 billones**
PARA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS PRODUCTIVOS

COP **561** millones
DESEMBOLSADOS EN ZONAS ZOMAC Y PDET

986 mil nuevos clientes
POBLACIÓN RURAL EN DAVIPLATA

Financiamiento social

En Davivienda acompañamos los proyectos de vida de todos, fomentamos la diversidad, promovemos la equidad, facilitamos el acceso a productos y servicios financieros, y priorizamos en nuestra estrategia de negocio a poblaciones históricamente desatendidas por el sistema financiero. En 2023 seguimos consolidando nuestro **liderazgo en crédito para compra de vivienda y apoyando a las mujeres en la financiación de micronegocios y pymes**, que son uno de los pilares del crecimiento económico del país.

Con nuestras líneas de crédito con beneficio social, **promovemos la inclusión y el acceso a los servicios financieros a través de las líneas VIS, VIS mujer y Pyme Mujer**. El saldo de cartera destinado al financiamiento social alcanzó COP 11,8 billones en 2023: en Colombia representó COP 11,3 billones y en Centroamérica USD 134,9 millones.

La cartera social creció 6,8% con respecto al último trimestre y 21,1% comparado con el año anterior. En 2023 desembolsamos más de COP 2,9 billones para el financiamiento de vivienda de interés social, de los cuales el 41% (COP 1,2 billones) correspondió a vivienda de interés social para mujeres. Por otra parte, **desembolsamos COP 421 mil millones para el financiamiento de pymes lideradas por mujeres**.

Reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género. Por eso, el 48% de nuestra cartera social en 2023 correspondió a recursos destinados a brindar oportunidades a las mujeres para compra de vivienda y financiamiento de sus empresas.

Seguimos liderando el financiamiento de vivienda en el país: crecimos el 24,8% con respecto al año anterior y cerramos 2023 con un saldo de cartera de COP 10,6 billones y más de 226 mil personas beneficiadas. La financiación para la Banca Personas a través de estas líneas representó el 90,8% de nuestro financiamiento social.

Destinamos el 9,2% para financiar pymes lideradas por mujeres, de acuerdo con los criterios de elegibilidad del Bono de Género emitido por el Banco en 2020.

Colombia

(en COP miles de millones)

	Línea social - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023	Saldo Total Banca	Participación por Banca
Banca Personas	VIS	5.813	10.282	90,8%
	VIS Mujer	4.468		
Pyme	Pyme Mujer	1.036	1.036	9,2%
Total		**11.318**	**11.318**	**100,0%**

39%

DE LA CARTERA SOCIAL EN CENTROAMÉRICA

se destinó a Banca Pyme, específicamente en industrias lideradas por mujeres.

Centroamérica

	Línea social - Criterio de elegibilidad	Saldo CAM 2023	Saldo Total Banca	Participación por Banca
Banca Personas	VIS	82,3	82,3	61%
Pyme	Pyme Mujer	52,6	52,6	39%
Total		**134,9**		**100%**

En Centroamérica, la cartera social sumó USD 134,9 millones en 2023, de los cuales destinamos el 61% a Banca Personas y el 39% a Banca Pyme, específicamente para pequeñas y medianas industrias lideradas por mujeres.

El crecimiento de nuestra cartera social en Colombia y Centroamérica nos acerca al objetivo de lograr que el 30% de nuestra cartera sea sostenible en el año 2030. En 2024 trabajaremos en el fortalecimiento y el crecimiento de nuestras líneas sociales, así como proyecciones y metas a 2030 para Colombia y Centroamérica.

Principales **logros por país**

EL SALVADOR

- Desarrollamos una alianza estratégica con Agora Partnerships para ofrecer al segmento Pyme Mujer valores agregados que potencien sus negocios por medio del fortalecimiento de sus habilidades gerenciales y estratégicas.
- Obtuvimos el Premio de Innovación del Grupo Bolívar con la multioferta "Mujeres Imparables", una sinergia entre Banca Pyme y Sostenibilidad.
- Abrimos el primer ecosistema digital en un mercado, el Ecosistema Mercado de Quezaltepeque, llevando inclusión financiera a los vendedores por medio de programas de educación financiera y la oferta de productos digitales como DaviPlata.

COSTA RICA

- Graduamos al segundo grupo de clientes en el programa "Trampolín Comercial Davivienda", creado para impulsar el crecimiento de las pymes. También llevamos contenidos de valor a regiones fuera de la Gran Área Metropolitana y alcanzamos a 251 clientes que fortalecieron sus conocimientos en planes de negocio, sostenibilidad, servicio al cliente y otros temas importantes que los ayudarán a mejorar su gestión empresarial.
- Con el fin de acercarnos al segmento Pyme Mujer, realizamos un programa de entrenamiento exclusivo para 51 mujeres empresarias y ejecutivas, con temas como gestión del tiempo, inteligencia conversacional y gestión emocional.

HONDURAS

- La cartera de pymes lideradas por mujeres tuvo una participación del 28,4% de todo el portafolio pyme del Banco, que a su vez representó el 30,6% del saldo de crédito. El saldo que corresponde a mujeres creció el 36,5% comparado con el 27,1% alcanzado el año anterior para el crecimiento total, un avance en la disminución de las brechas sociales de género y el acceso a crédito para emprendimientos liderados por mujeres.
- Continuamos participando en el financiamiento de vivienda social: el 45% de los créditos que colocamos estuvieron dirigidos a madres cabeza de hogar, con beneficio para 3.377 familias.

PANAMÁ

- La línea de vivienda de interés social tuvo un crecimiento en saldo de 194%, con más de 260 familias beneficiadas con la compra de su primer hogar.

Nuestro compromiso con la financiación de proyectos **en beneficio de las mujeres**

En 2020, el Banco Interamericano de Desarrollo suscribió en su totalidad los Bonos de Género emitidos en el segundo mercado por el Banco Davivienda. Estos recursos están destinados a contribuir al fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres y a la adquisición de vivienda de interés social a favor de las mujeres, de acuerdo con lo descrito en el marco de referencia para la emisión de un bono social con enfoque de género.

Esta es la primera emisión de un Bono de Género en Colombia con incentivos vinculados a financiar, total o parcialmente, créditos para mujeres.

Uso de recursos Bono de Género (BID)

Pymes lideradas por mujeres

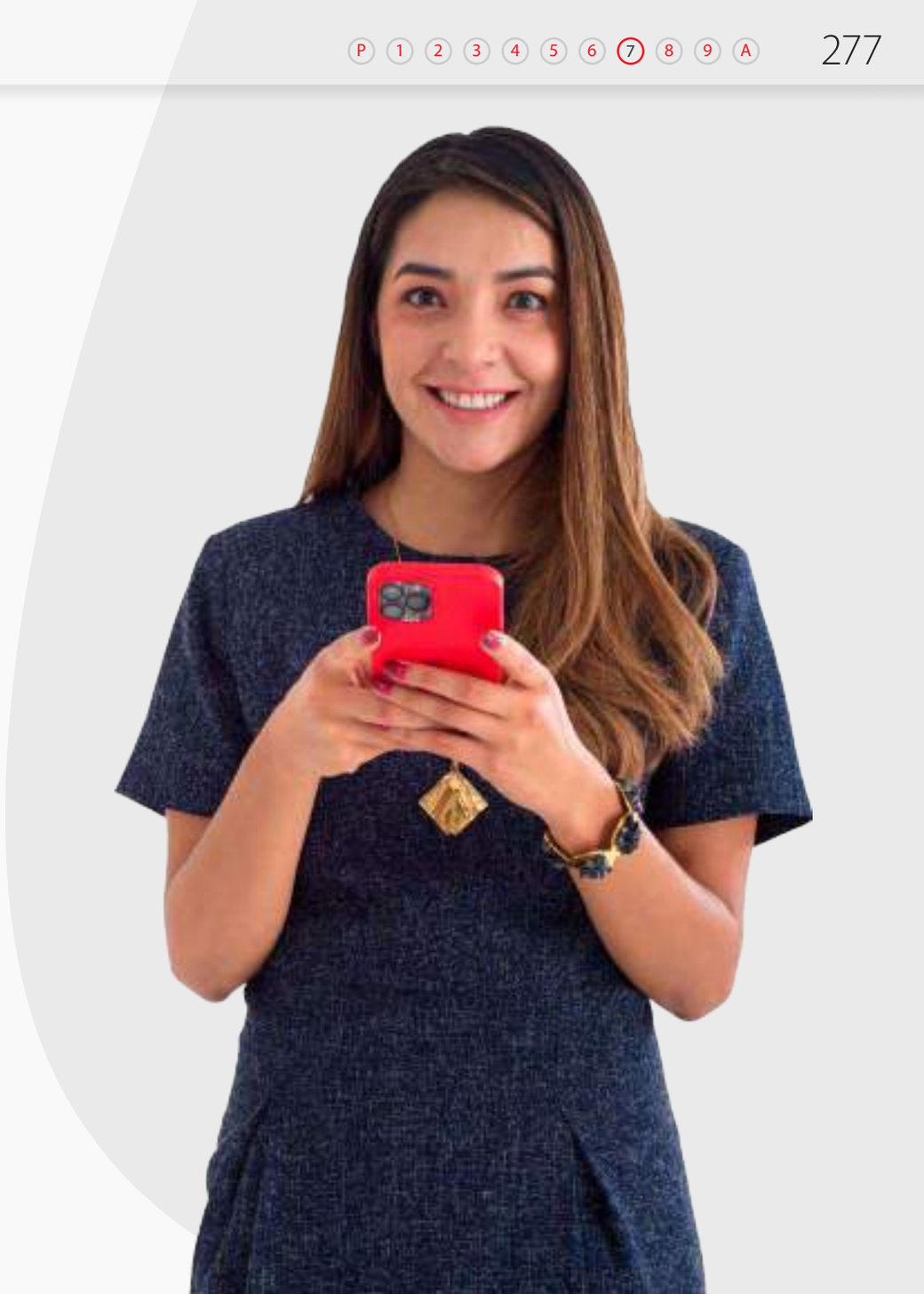
	Unidad de medida	Total Banco 2023	2023 (saldos)	2022	2021*
Préstamos vigentes Pyme Mujer	Monto en COP millones	1.036.264	2.291	4.096	8.355
	Número de préstamos	16.071	21	27	44
Préstamos desembolsados Pyme Mujer	Monto en COP millones	421.505	0	0	9.430
	Número de préstamos	9.979	0	0	59
Clientes activos Pyme Mujer	Número de clientes	9.761	38	25	35
Clientes activos Pyme	Número de clientes	51.859	38	25	35

* A partir de este año se comenzaron a otorgar préstamos en esta línea.

Uso de recursos Bono de Género (BID)

VIS y leasing VIS propiedad de mujeres

	Unidad de medida	Total Banco 2023	2023 (saldos)	2022	2021	2020
Préstamos vigentes VIS Mujer	Monto en COP millones	4.468.521	317.377	329.464	295.849	55.754
	Número de préstamos	94.518	5.677	5.897	5.431	1.019
Préstamos desembolsados VIS Mujer	Monto en COP millones	1.179.956	0	49,764	251.409	55.786
	Número de préstamos	15.423	0	764	4.540	1.019



Préstamos desembolsados Pyme Mujer y VIS Mujer 2023

	Indicador	Definición	Valor acumulado desembolsos 2020 2023 (COP millones)
Pymes lideradas por mujeres	Monto de préstamos desembolsados Pyme Mujer	Valor total préstamos desembolsados por la institución financiera a pymes lideradas por mujeres	1.792.264
VIS y leasing VIS propiedad de mujeres	Monto de préstamos desembolsados VIS Mujer	Valor total préstamos desembolsados por la institución financiera para VIS propiedad de mujeres	3.089.219

Pymes lideradas por mujeres

Indicadores claves de cumplimiento

Clientes con mayores ventas anuales Pyme Mujer	198
Clientes activas Pyme Mujer	9.761
Clientes activos Pyme	51.859
Relación del total de préstamos a Pyme Mujer sobre la cartera total Pyme (Indicador clave de cumplimiento)	18,15%

Inclusión financiera

Consideramos fundamental la inclusión financiera, por lo cual acompañamos a las personas con estrategias de ahorro e inversión, financiamiento, seguros y transferencias ("mover dinero"). Así contibuimos a cerrar la brecha de acceso al sistema financiero en poblaciones vulnerables o subatendidas (en especial mujeres, población rural y jóvenes), y al desarrollo social y económico de los países donde tenemos presencia.

Buscamos facilitar el acceso de todos a servicios financieros y no financieros. Alineados con nuestros objetivos estratégicos, nos apoyamos en la tecnología y la innovación para diseñar productos y servicios asequibles, que respondan a las necesidades de los grupos tradicionalmente subatendidos.

A través de nuestras bancas, diseñamos una oferta enfocada principalmente en la inclusión y el acceso financiero de mujeres, jóvenes, pymes y sector agro. Adicionalmente, hemos dado prioridad a DaviPlata, producto de ahorro sin costo de manejo, como bandera para nuestra estrategia de profundización.
Con DaviPlata hemos desarrollado nuestros "ecosistemas con impacto social", hemos hecho alianzas con el Gobierno para la dispersión de transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, y hemos acercado la oferta de crédito a personas no bancarizadas o sin acceso a financiación, por medio del nanocrédito.

Principales resultados de inclusión financiera DaviPlata

POBLACIÓN INDÍGENA DE LA COMUNIDAD ZENÚ

Vinculamos a **13.710 clientes** que comercializan sus productos artesanales, principalmente "sombreros vueltiaos". **A través de DaviPlata, ahora pueden realizar transacciones digitales y aumentar sus ventas.**

LANZAMOS "JÓVENES +14"

Con el objetivo de que jóvenes entre 14 y 17 años se vinculen a DaviPlata llevamos a cabo **tomas presenciales en 36 colegios y 5 universidades** del país donde, a través de educación financiera, apoyo al emprendimiento y actividades prácticas, los acercamos y vinculamos al sistema financiero.

ADOPCIÓN DIGITAL EN UN ECOSISTEMA FINANCIERO PARA SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Contamos con 5.366 comercios, de los cuales el **37%** ya cuenta con QR interoperable, lo que permite a raizales y turistas pagar sin necesidad de efectivo. En cinco meses **incrementamos en 8% la cantidad de clientes, el 50% se encuentran activos y realizando transacciones digitales.**

POBLACIÓN RURAL DEL PAÍS

DaviPlata está presente en el 96% de los municipios catalogados como rurales por Finagro, **llegando un total de 665 de los 691.**

ARTESANOS

Apoyamos a mas de 23.800 artesanos, de los cuales el 64% son mujeres, a través de la inclusión financiera. Trabajamos para fortalecer su cultura artesanal con la bancarización, la digitalización, los talleres personalizados virtuales y presenciales de educación financiera, y el patrocinio para que puedan asistir a eventos ocales y nacionales donde se comercializan sus productos.

Productos y servicios de inclusión financiera

Población	Producto	Indicador de negocio	Clientes alcanzados
Población rural del país	DaviPlata Cuenta de ahorro de bajo costo	986 cuentas de DaviPlata	986 mil clientes DaviPlata habitan en zonas rurales del país
Personas de zonas rurales o de difícil acceso	Crédito	COP 561 mil millones desembolsados	9.483 créditos desembolsados en municipios catalogados ZOMAC y PDET
		COP 5.810 millones desembolsados	37 desembolsos por la línea de crédito de Finagro para proyectos agropecuarios ejecutados por población en situación especial
Población indígena de la comunidad Zenú en el municipio de Tuchín, Córdoba.	DaviPlata	▶ 103.791 transacciones ▶ COP 15.390 millones facturados	13.710 clientes vinculados
Clientes mujeres	DaviPlata Cuenta de ahorro de bajo costo	9,7 millones de cuentas DaviPlata	9,7 millones de nuestros clientes son mujeres
Mujer rural	Crédito	COP 8.325 millones desembolsados	58 desembolsos por la línea especial de crédito Mujer Rural
Mujeres que accedieron a créditos con DaviPlata y mujeres con micronegocio	▶ Crédito de bajo monto ▶ Crédito rotativo	COP 2,2 mil millones desembolsados a mujeres con micronegocio	▶ 23.432 mujeres accedieron a un producto de crédito ▶ 4.512 corresponden a mujeres con micronegocio
Pensionados	Cuenta pensión de bajo costo	83 mil cuentas	▶ 4.000 nuevos clientes pensionados ▶ 388.000 pensionados en total
Adultos mayores en Bogotá	DaviPlata	▶ 2.269 transacciones: ▶ COP 89,9 millones facturados	90 adultos mayores vinculados

Población	Producto	Indicador de negocio	Clientes alcanzados
Jóvenes entre 14 y 17 años	DaviPlata	63 mil jóvenes activos en DaviPlata	90 mil menores entre 14 y 17 años, vinculados
Jóvenes entre 18 y 29 años	Cuenta de ahorro sin costo G-Zero	85 mil cuentas	▶ 100.000 nuevos clientes jóvenes ▶ 2,1 millones de jóvenes en total
Personas naturales. **Programa que les permite acceder a líneas de crédito en condiciones competitivas, contribuyendo a la inclusión financiera y promoviendo el desarrollo de las empresas.**	Crédito Progreso Unidos por el cambio	COP 15,4 mil millones desembolsos	2.471 clientes
Personas naturales que ejercen actividades económicas como independientes. **Oferta de crédito alineada con el programa del Gobierno, dirigida a este nicho, que facilita el acceso a la financiación formal para combatir prácticas de crédito informal conocidas cómo "gota a gota".**	Crédito Progreso Economía Popular	COP 632 millones desembolsos	326 clientes
Microempresas	Crédito	COP 2,2 billones desembolsados	22.147 clientes: ▶ 64% personas jurídicas ▶ 26% personas naturales
Personas que accedieron por primera vez a un crédito del sector financiero	▶ Crédito de bajo monto ▶ Crédito Rotativo	COP 10,7 mil millones desembolsados	31 mil clientes DaviPlata recibieron su primer crédito en el sector financiero

Población	Producto	Indicador de negocio	Clientes alcanzados
Personas naturales con negocio que accedieron a un crédito con DaviPlata	▶ Crédito de bajo monto ▶ Crédito rotativo	▶ 10.748 desembolsos ▶ COP 5,8 mil millones desembolsados	10.748 personas naturales con negocio recibieron un crédito en DaviPlata.
Beneficiarios de subsidios de los programas: ▶ **Jóvenes en Acción** ▶ **Devolución del IVA** ▶ **Secretaría de Educación** ▶ **Ingreso Mínimo Garantizado**	DaviPlata	4 millones de pagos por COP 1,1 billones	1,8 millones de beneficiarios
Plazas de mercado	▶ Apertura de DaviPlata ▶ QR interoperable ▶ Implementación de DaviPlata y negocios digitales como dinamizador de la economía en plazas de mercado	▶ 3,4 millones de transacciones ▶ COP 531 mil millones transados	146.070 clientes vinculados: ▶ 137.800 personas naturales ▶ 8.270 comercios
Artesanos	DaviPlata	▶ 3,3 millones de transacciones ▶ 480 mil millones transados	23.983 clientes vinculados
Habitantes del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	DaviPlata	▶ 483.076 transacciones ▶ COP 66.273 millones facturados	23.876 vinculaciones: ▶ 18.510 personas ▶ 5.366 comercios ▶ 1.985 de estos comercios (37%), cuentan con QR interoperable
Población migrante	DaviPlata	COP 486 mil millones transados	▶ 34 mil clientes vinculados en 2023 ▶ 94 mil clientes migrantes vinculados a DaviPlata, en total

Servicios no financieros que promueven la inclusión y acceso financiero

(diferentes de educación financiera)

Tipo de servicio	Tipo de población	Descripción KPI	Resultado numérico
Py+, portal de contenido gratuito para pymes enfocado en promover la transformación digital y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, con contenido especializado para ayudarles a fortalecer sus conocimientos.	Microempresas Mujeres Jóvenes	▶ Número de visitas mensuales ▶ Total visitas al año	▶ 12.000 visitas mensuales ▶ 144.000 visitas
Lanzamiento la plataforma digital Talento Pyme, donde los clientes pueden realizar un diagnóstico de su negocio, identificar los principales retos empresariales y desarrollar un plan de formación y crecimiento con la adquisición de nuevas habilidades empresariales.	Empresas lideradas por mujeres	Cantidad de clientes que tendrán acceso totalmente gratuito	1.700 pyme mujer
Social Skin	Jóvenes que lideran proyectos innovadores con impacto social en Colombia, Centroamérica o México, que están generando valor y bienestar en una población o comunidad.	Cantidad inscritos	750 inscritos, 7 proyectos ganadores
Site de capacitación para comercios en temas de prevención de fraude al momento de aceptar tarjetas como medio de pago.	Personas con negocio que se inician en el mundo de la aceptación de pagos con tarjetas en ambiente presente y no presente.	Comercios nuevos que se vinculen con el Banco para recibir el pago de sus ventas con tarjetas.	39 mil comercios a los que se envió invitación.
Acompañamiento social a vendedores "de a pie".	Vendedores “de a pie”	Realizamos jornadas de Apoyo social, motivando a los vendedores "de a pie" y a sus familias a continuar el camino de la formalización y la adopción digital por medio del desarrollo de capacidades digitales y proyecto de vida a través de visibilidad como comerciantes.	87.708 vendedores "de a pie"

Tipo de servicio	Tipo de población	Descripción KPI	Resultado numérico
Mes del Emprendedor Davivienda	Clientes y no clientes pertenecientes al segmento de independientes, persona natural con negocio y personas interesadas en el mundo del emprendimiento como actividad principal o como complemento a su empleo.	Meta sesiones: 25.000 Meta registros: 2.400	Sesiones logradas: 57.685 Registros efectivos: 4.225
Participación en StartCo, evento para dar a conocer la oferta integral del Banco	*Startups*, emprendedores y microempresas enfocadas en construcción de oferta tecnológica.	Conectar con 16.000 asistentes dando a conocer la oferta integral del banco Davivienda	13.000 asistentes al evento
Go Fest	Emprendedores y *startups* en busca de herramientas para hacer crecer su negocio	60.000 asistentes	Contacto con 20.000 personas a través de fuerza comercial y charlas enfocadas en crecimiento de negocio a partir de la oferta del Banco
Efectoi.org	Plataforma que enseña metodologías de innovación a jóvenes emprendedores para que las apliquen en sus negocios y lleven sus ideas al siguiente nivel.	Cantidad inscritos certificados curso completo.	748 inscritos y 179 certificados

Desde 2020 somos miembros de **la FAW (Financial Alliance for Women)**, con la que hemos identificado oportunidades para fortalecer la representación de las mujeres y generar valor agregado para este segmento. Fruto de esta alianza, participamos en sesiones de mentoría destinadas a potenciar la oferta de valor agregado financiero y no financiero para el sector de mujeres en Centroamérica. Este proceso nos permitió fortalecer la oferta de productos en El Salvador para pymes lideradas por mujeres, con un mayor nivel de madurez en temas de productos y servicios financieros para este segmento. **En 2023 concretamos 3.000 pymes mujer, un 20% más que el año anterior.**

NUESTRA APUESTA POR EL ACCESO FINANCIERO

Buscamos que nuestros servicios financieros sean asequibles en todas las regiones del país, en especial aquellas de menor acceso financiero o que han sido afectadas por el conflicto. Acompañamos los esfuerzos del Gobierno y la sociedad para transformar las economías locales y reconstruir tejido social, facilitando el acceso a servicios financieros por medio de experiencias cercanas y de la mano de nuestros aliados en el territorio.

Puntos de acceso DaviPlata en los municipios ZOMAC y PDET

(definidos por el Gobierno)

Zonas más afectadas por el conflicto armado (ZOMAC): Conjunto de municipios considerados como más afectados por el conflicto, definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Agencia de Renovación del Territorio (ART).

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET): Instrumento especial de planificación y gestión a 15 años, tiene por objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, para lograr el desarrollo rural que requieren 170 municipios.

Brindamos acceso a nuestros servicios financieros por medio de corresponsales bancarios en 320 de los 344 municipios ZOMAC (93%) y 39 de los 170 municipios PDET (23%). En estas zonas, nuestros puntos de acceso de corresponsales DaviPlata aumentaron 8,9% y 9,7% correspondientemente.

Departamento	Puntos ZOMAC	Porcentaje que re presentan	Puntos PDET	Porcentaje que representan
Antioquia	506	11,7%	357	12,4%
Arauca	329	7,6%	226	7,9%
Bolívar	163	3,8%	133	4,6%
Boyacá	16	0,4%		0,0%
Caldas	129	3,0%		0,0%
Caquetá	433	10,0%	433	15,1%
Casanare	169	3,9%		0,0%
Cauca	217	5,0%	213	7,4%
Cesar	290	6,7%	364	12,7%
Chocó	79	1,8%	27	0,9%
Córdoba	99	2,3%	99	3,4%
Cundinamarca	103	2,4%		0,0%
Guaviare	29	0,7%	29	1,0%
Huila	98	2,3%	24	0,8%
La Guajira	319	7,3%	59	2,1%
Magdalena	52	1,2%	380	13,2%
Meta	242	5,6%	55	1,9%
Nariño	219	5,0%	76	2,6%
Norte de Santander	133	3,1%	109	3,8%
Putumayo	116	2,7%	106	3,7%
Quindío	14	0,3%		0,0%
Risaralda	35	0,8%		0,0%
Santander	94	2,2%		0,0%
Sucre	54	1,2%	52	1,8%
Tolima	158	3,6%	73	2,5%
Valle del Cauca	241	5,5%	59	2,1%
Vichada	3	0,1%		0,0%
Total	**4.340**	**100%**	**2.874**	**100%**

Infraestructura sostenible

Contribuimos a la transformación de Colombia; por eso, nos hemos posicionado como un banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo del país, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios que aportan a la competitividad y el progreso de las regiones. Adicionalmente acompañamos, a través de las bancas Constructor, Corporativa y Empresarial, a nuestros clientes en sus procesos de transformación y adopción de prácticas más sostenibles.

INFRAESTRUCTURA SOCIAL

En Davivienda creemos que la financiación de proyectos nos permite impulsar el desarrollo económico, el bienestar social y el cuidado del entorno, construyendo bases sólidas para el progreso. **Con la financiación de proyectos de infraestructura estimulamos el desarrollo de las regiones, contribuimos a generar empleo y mejorar la competitividad**, apoyados en prácticas más sostenibles que aborden retos en materia ambiental y social.

SALUD

Participamos en la financiación del **Hospital de Bosa, primer proyecto de salud mediante el esquema de "alianza público-privada" (APP) en Bogotá,** dirigido a la comunidad de bajos recursos. La localidad de Bosa tiene 2,3 millones de personas en su área de influencia, que se beneficiarán con servicios ambulatorios y hospitalarios para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas, cardiovasculares, pulmonares, renales, diabetes y detección temprana de cáncer, entre otros. Este proyecto cuenta con redes, sistemas, accesorios y toda clase de material sostenible, por ejemplo, la instalación de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) propia para la reutilización total de las aguas lluvias, **cuenta con certificación LEED Silver y genera más de 1.500 empleos.**

En Cartagena financiamos el **Centro Hospitalario Serena del Mar**, un hospital nivel IV especializado en ortopedia, cardiología, neurología, obstetricia y cirugía poco invasiva. El proyecto, comprometido con el bienestar social y la sostenibilidad ambiental, contará con certificación de construcción sostenible y tendrá resultados positivos en materia de ahorro de agua y energía, con generación parcial a través de paneles solares.

VÍAS

Con créditos sindicados participamos en la financiación de **5 proyectos de infraestructura vial de cuarta generación (4G)**, que comprenden obras de construcción, mejoramiento y operación por parte de los concesionarios, entre los cuales se encuentran **la Conexión Norte, Pacífico 1 y 2, y Unión del Sur**.

La financiación de infraestructura vial nos permite contribuir a mejorar la conectividad del país, a su competitividad y desarrollo. En particular, estos proyectos mejorarán la calidad de vida en sus áreas de influencia, reduciendo los tiempos de desplazamiento y favoreciendo el comercio, la movilidad y la logística en los municipios **de Remedios, Zaragoza, Caldas, Amagá y Rumichaca**, entre otros, al tiempo que generarán más de **16 mil empleos directos e indirectos durante la construcción.**

PUERTOS

Nos enorgullece participar en la financiación de **Puerto Antioquia**, uno de los proyectos más importantes de los últimos años en Colombia. Es el Puerto en el Caribe más cercano al Canal de Panamá, a Antioquia, el Eje Cafetero y Cundinamarca (que representan el 70% del PIB), disminuye el tiempo de desplazamiento, reduce costos de transporte y fletes e impulsa el desarrollo de la región de Urabá. Se espera una generación de más de **1.600 empleos directos en la construcción y posteriormente 800 empleos directos en la operación**, además del crecimiento de los negocios y la generación de oportunidades para la región.

BANCA OFICIAL

Desde la Banca Oficial **financiamos a los entes territoriales para que atiendan sus necesidades** y alcancen los objetivos de desarrollo contenidos en los planes de inversión del Gobierno y en los proyectos de infraestructura, salud, educación, cultura y deporte, entre otros, contribuyendo de esta manera al crecimiento económico y al bienestar de las regiones.

En 2023 implementamos de nuevo la estrategia "**Preseleccionados Banca Oficial" por un valor máximo aprobado (VMA) de COP 1,8 billones**, con el objeto de aumentar sostenidamente la colocación y la rentabilidad en este sector. Al cierre de 2023 registramos en la Banca Oficial un saldo en cartera de COP 1,3 billones y un crecimiento anual del 8% frente al año anterior, principalmente para financiación de planes de desarrollo de entes territoriales, apoyándolos en diferentes proyectos de inversión.

PUERTO ANTIOQUIA

Participamos en la financiación de este proyecto que generará más de 1.600 empleos directos y que aportará al desarrollo del país.

En 2023

IMPLEMENTAMOS DE NUEVO LA ESTRATEGIA

"Preseleccionados Banca Oficial"

Continuamos trabajando para innovar y fortalecer nuestros procesos, brindando respuestas eficientes y competitivas a las necesidades de nuestros clientes de la Banca Oficial, manteniéndonos como uno de los bancos con mayor participación en la colocación para entes territoriales.

Educación financiera

La educación financiera es uno de los medios para hacer del mundo un lugar más próspero e incluyente. En este sentido, nuestros programas **son parte de la oferta de servicios no financieros** que contribuyen al bienestar de los consumidores financieros y orientan su toma de decisiones sobre el uso de productos y servicios financieros.

Dentro de la promoción del bienestar y la salud financiera, la educación financiera es fundamental para lograr la participación de las personas y las familias en la sociedad, teniendo en cuenta que el dinero está presente en todas las etapas y es un factor determinante en la realización de todo proyecto de vida. En Davivienda **promovemos la educación financiera** integrando estrategias de mercadeo social que buscan reducir brechas sociales y contribuyen a erradicar la pobreza, por medio de mensajes clave que crean en los consumidores financieros consciencia sobre los riesgos y oportunidades de cada decisión que tomen relacionada con el manejo de sus recursos, y les ayudan a construir su bienestar financiero personal y familiar, sin importar su edad o condición.

Entendiendo el contexto y las nuevas tendencias como el microaprendizaje y el enfoque de trabajo alrededor de los sesgos de comportamiento, **nuestro programa de Educación Financiera impulsa el ecosistema digital y presencial** compuesto por 32 microcursos que tratan temas de ahorro, inversión, emprendimiento y finanzas personales y familiares.

En 2023, 42.675 personas los completaron y calificaron nuestros cursos con 89% de satisfacción y 81% de utilidad.

En el año que terminó nos enfocamos en **fortalecer el camino hacia el bienestar financiero de clientes y no clientes, especialmente los grupos poblacionales que no suelen tener un relacionamiento cercano con el sistema financiero** o que están en etapas de vida en las que el conocimiento y los buenos hábitos serán claves para su futuro.

Nuestra estrategia inicia con los consumidores financieros, que incluye clientes y no clientes, mediante **"Mis Finanzas en Casa"**, una página web y de redes sociales donde brindamos recomendaciones para la toma de decisiones en momentos coyunturales. Allí presentamos formatos innovadores para generar una comunicación cercana y auténtica con los clientes, en lenguaje sencillo. Mediante este programa, unido a otras estrategias complementarias, beneficiamos a cerca de 19 millones de clientes y 200 mil no clientes.

Con -mis- FINANZAS en casa

Beneficiamos a cerca de **19 millones de clientes y 200.000 no clientes.**

Aspectos por destacar de nuestros programas de educación financiera:

60 mil adolescentes de 14 a 17 años dieron sus primeros pasos en el ámbito financiero, abriendo su primer producto.

Más de **286 mil clientes** que enfrentaban situaciones de mora y procesos jurídicos recibieron contenidos de educación financiera para mejorar la gestión de su cartera.

Más de **115 mil clientes** de crédito hipotecario y leasing habitacional recibieron información para incentivar el buen manejo del crédito y la protección de su patrimonio, reforzando sus conocimientos sobre sistemas de amortización, costos, reestructuración y crédito de remodelación, entre otros.

Brindamos contenidos a más de **115 mil clientes** con tarjeta de crédito, sobre cómo usar adecuadamente este producto, sus ventajas y beneficios y la liquidación de intereses. Así mismo, pusimos a su disposición un simulador del crédito en nuestra página web y la app, para sus próximas compras.

480 mil clientes DaviPlata recibieron incentivos monetarios del Gobierno y se beneficiaron con estrategias digitales centradas en el buen manejo y administración del dinero. Estas abarcaron temas como el ahorro, el presupuesto, el manejo de crédito, los imprevistos, la adopción digital y el emprendimiento.

Conscientes de la importancia del ahorro, incentivamos este hábito en **99 mil clientes** de cuenta de ahorro y de nómina, promoviendo el uso de los bolsillos de ahorro para asegurar el dinero, alcanzar metas y crear fondos de emergencia que los preparen para responder ante posibles imprevistos o adversidades.

También trabajamos en segmentos específicos, entendiendo que la comunicación más efectiva es la que está adaptada a las necesidades de la población:

Monetarium, el universo de las finanzas para los niños: Adaptamos el lenguaje a niños entre 6 y 13 años con la campaña "Guardianes del ahorro de agua y energía", que busca generar consciencia en ellos acerca del papel activo que pueden tener para apoyar las finanzas del hogar a través del uso adecuado de los servicios públicos.

Finanzas en Jeans, nuestra iniciativa para jóvenes de 18 a 29 años: Llegamos a 415 mil jóvenes en YouTube y a 10,5 millones de impresiones en TikTok, gracias al uso de un lenguaje audiovisual moderno, con el que compartimos conocimientos sobre ahorro y manejo del dinero, de manera fresca y descomplicada.

Entre todas las actividades, realizamos el primer torneo multilatino de educación financiera, una iniciativa reconoce a las personas que se han preocupado por formarse en una competencia clave en la sociedad moderna. Con esta idea, materializada en "los *cracks* financieros" logramos un 50% más de inscritos y 4 veces más puntos acumulados frente a un mes promedio.

Mis finanzas para mi negocio

el lugar para fortalecer los conocimientos de pequeños comerciantes y emprendedores: Desarrollamos 2 *podcasts* relacionados con "Cómo ponerle precio a sus productos y servicios" y "Cómo separar las finanzas personales con las del negocio", que alcanzaron más de 200 reproducciones en 5 meses.

Mis Finanzas | para mi negocio |

Mis finanzas para invertir

Desarrollamos una guía relacionada con el Sistema Pensional en Colombia, que tiene por objetivo brindar información detallada sobre los dos regímenes de pensiones en el país para que cada persona pueda tomar una decisión informada sobre su futuro financiero. La comunicación fue enviada en 2023 a 742 mil clientes vinculados al Banco.

Mis Finanzas | para invertir |

FORJAMOS ALIANZAS ESTRATÉGICAS QUE POTENCIAN NUESTRO IMPACTO, PERMITIÉNDONOS LLEGAR A MÁS SEGMENTOS

De la mano de **Innpulsa y Págame, llegamos a más de 2 millones de personas naturales con negocio** y emprendedores, integrando la educación financiera a través de contenidos tipo podcast y cursos certificables.

Iniciamos una importante **alianza con Twinkl, compañía del Reino Unido** experta en el sector educativo, para fortalecer las capacidades de enseñanza de la educación financiera de los docentes colombianos y democratizar su acceso a herramientas de enseñanza de calidad.

Llevamos nuestro programa de **conferencias a 1.319 empresas clientes y no clientes** a nivel multilatino, pues reconocemos la importancia de manejar adecuadamente el dinero como factor relevante para trabajar y vivir con tranquilidad.

En **Honduras** nos unimos a **USAID** para apoyar la construcción del proyecto de vida de jóvenes mediante la iniciativa **"Creando mi Futuro"**, que aumenta las oportunidades de empleo en los jóvenes que corren el riesgo de migrar, a través de alianzas entre los sectores público, privado y educativo. Brindamos a 500 jóvenes formación en educación financiera a través de las plataformas de Mis Finanzas en Casa y la Feria de Educación Financiera de la Comisión Nacional de Banco.

En **Costa Rica** se incluyó la educación financiera como complemento a la generación de habilidades STEM para niños, gracias a la alianza con la Asociación Oratorios Salesianos Don Bosco, en donde, demás de la formación en principios básicos de robótica y fundamentos de programación, **322 alumnos se certificaron en nuestra plataforma Monetarium.**

En 2024 trabajaremos para contribuir al bienestar financiero de las personas con la inclusión y la educación financiera, promoviendo los 4 elementos esenciales para alcanzar este estado:

- Tener control sobre las finanzas diarias.
- Estar en capacidad de absorber choques financieros.
- Contar con libertad para la toma de decisiones.
- Tener la habilidad de planear el logro de las metas.

En este sentido, consolidaremos un **índice de bienestar financiero** que cuantifique la capacidad de las personas para cumplir sus obligaciones financieras, asegurar su futuro y tomar decisiones que enriquezcan sus vidas. Esta herramienta nos brindará la oportunidad de evaluar y comprender el impacto que generamos en nuestros clientes, haciendo ajustes continuos y mejoras en la gestión de las finanzas personales y familiares, un enfoque que no solo contribuye al desarrollo de comunidades y países, sino que también fortalece nuestra conexión con los clientes.

Alcance de nuestro programa de educación financiera 2023

	Colombia	Honduras	El Salvador	Costa Rica	Consolidado
Clientes	17.868.104	367.641	396.987	61.871	18.694.603
No clientes	200.435	349.441	65.255	18.457	633.588
Cursos terminados	42.759	12.263	4.795	8.604	68.421
Interacciones	1.797.681	63.464	23.535	15.599	1.900.279
Empresas	1.241	19	41	18	1.319

1.319
EMPRESAS
Se beneficiaron con nuestro programa de educación financiera en 2023.

Ciudadanía **Corporativa**

En el marco del tema material "inclusión", la ciudadanía corporativa abarca todos los programas que impulsan el desarrollo sostenible mediante la **generación de capacidades en las comunidades donde tenemos presencia, a través de alianzas estratégicas, inversión social y programas de voluntariado**. La gobernanza y supervisión de la estrategia están demarcadas desde el Comité de Sostenibilidad de Davivienda, en el que se garantiza que las decisiones y el seguimiento de las metas aporten a los ODS priorizados.

En cada país donde operamos contamos con un responsable para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad, y los presidentes del Banco cumplen un rol fundamental en todas las acciones que se llevan a cabo localmente. Bajo esa filosofía, en 2023 desarrollamos proyectos e iniciativas que impactan a las comunidades, con los siguientes resultados:

CULTIVARTE FAMILIA

Desde el año 2019, ofrecemos una oferta formativa abierta y gratuita impartida a través de Cultivarte Familia, un programa que **impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades** a partir de la formación integral y una oferta de productos y servicios adaptados a sus necesidades financieras.

Después de 4 años de operación, en diciembre de 2023 finalizó el programa, cumpliendo con éxito su objetivo de desarrollo de habilidades y dejando capacidades instaladas en las comunidades de Cartagena (Bolívar) y Candelaria (Valle del Cauca), que les permitirán seguir creciendo en diferentes momentos de vida.

PRINCIPALES RESULTADOS DE CULTIVARTE FAMILIA

790 niños, **196** adolescentes, **971** jóvenes y **1.221** adultos **atendidos con programas formativos en temas de educación financiera, empleabilidad, emprendimiento** y uso del tiempo libre, transformando sus espacios de ocio en tiempo de aprendizaje, además de **entregarles herramientas que les permiten transformar su realidad y alcanzar sus sueños.**

Los contenidos para jóvenes y adultos se dirigieron al fortalecimiento de destrezas de estos grupos poblacionales, con el fin de formar personas con habilidades para el proceso de inserción y permanencia en el mercado laboral y empresarial de los municipios beneficiados.

cultivarte
Apoya:
Fundación Bolívar Davivienda

DONACIONES

Como parte de nuestra filantropía estratégica, en 2023 hicimos donaciones por COP 29.380 millones a causas como arte y cultura, educación e infancia, lo que permitió reducir las brechas económicas de las comunidades beneficiadas, así como impulsar la gestión de las organizaciones sociales beneficiadas, aportando a su objeto misional.

Donaciones 2023

(en COP millones)

Fundación Bolívar Davivienda	9.818
Fundación Hogar Infantil Bolívar	3.511
Educación - Universidades	1.718
United Way Colombia	213
Otros - Covid 19	520
Fundación del Arte y la Cultura	13.600
Total	**29.380**

Fundación Bolívar Davivienda

VOLUNTARIADO

Con el fin de incrementar el voluntariado corporativo al interior de la organización, **en Colombia consolidamos una red de líderes voluntarios que movilizaron la estrategia de voluntariado en cada vicepresidencia, logrando la participación de más de 4.800 colaboradores, con 8.640 horas aportadas a** las labores de la Fundación Bolívar Davivienda.

Adicionalmente, trabajamos de la mano con la Fundación Bolívar Davivienda en distintas iniciativas, reiterando nuestro compromiso social con programas de alto impacto, con el objetivo de generar múltiples capacidades en personas, comunidades y organizaciones, y buscando la construcción de una sociedad más justa social y ambientalmente, y más equitativa económicamente.

LOGROS DESTACADOS 2023

Buenos hábitos financieros

De la mano con el equipo de educación financiera de Davivienda y la participación de los voluntarios de la Fundación Bolívar, pusimos a disposición distintas herramientas para 703 trabajadores del segmento de la construcción, permitiéndoles desarrollar habilidades frente a la toma de decisiones relacionadas con la administración de sus recursos financieros.

Educación financiera de jóvenes

En alianza con los voluntarios de la Fundación y mediante distintas intervenciones, entregamos conocimientos en educación financiera a cerca de 8.800 niños, niñas y jóvenes de 24 instituciones educativas en 19 departamentos, proporcionándoles desde temprana edad habilidades esenciales para la toma de decisiones.

RojoTú

Mediante este programa, llevamos a cabo una jornada de donación a la Fundación Bolívar Davivienda, consistente en 5.531 kilos de ropa de nuestros empleados, así como de la dotación que va saliendo de circulación. Estas prendas, a su vez, fueron entregadas a 30 organizaciones sociales vinculadas a la Fundación y reconocidas por el programa Aflora, favoreciendo a más de 2.000 familias de la población atendida por cada una de ellas.

Mentorías

A través del programa de mentorías liderado por la Fundación, movilizamos a 49 mentores de Davivienda, quienes compartieron sus conocimientos, aprendizajes y experiencias con emprendedores, organizaciones que comienzan su proceso de consolidación, asociaciones rurales y jóvenes en ruta hacia la empleabilidad

8. CAPITAL **NATURAL**

El mundo** es nuestra **casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

CAPITAL NATURAL

Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyen a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y adaptación frente al cambio climático. Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados **positivos para la naturaleza**.

Hitos

4,54 millones de toneladas de CO_2e *location based*, total emisiones GEI.

Emisiones financiadas, **4,53 millones** ton CO_2e

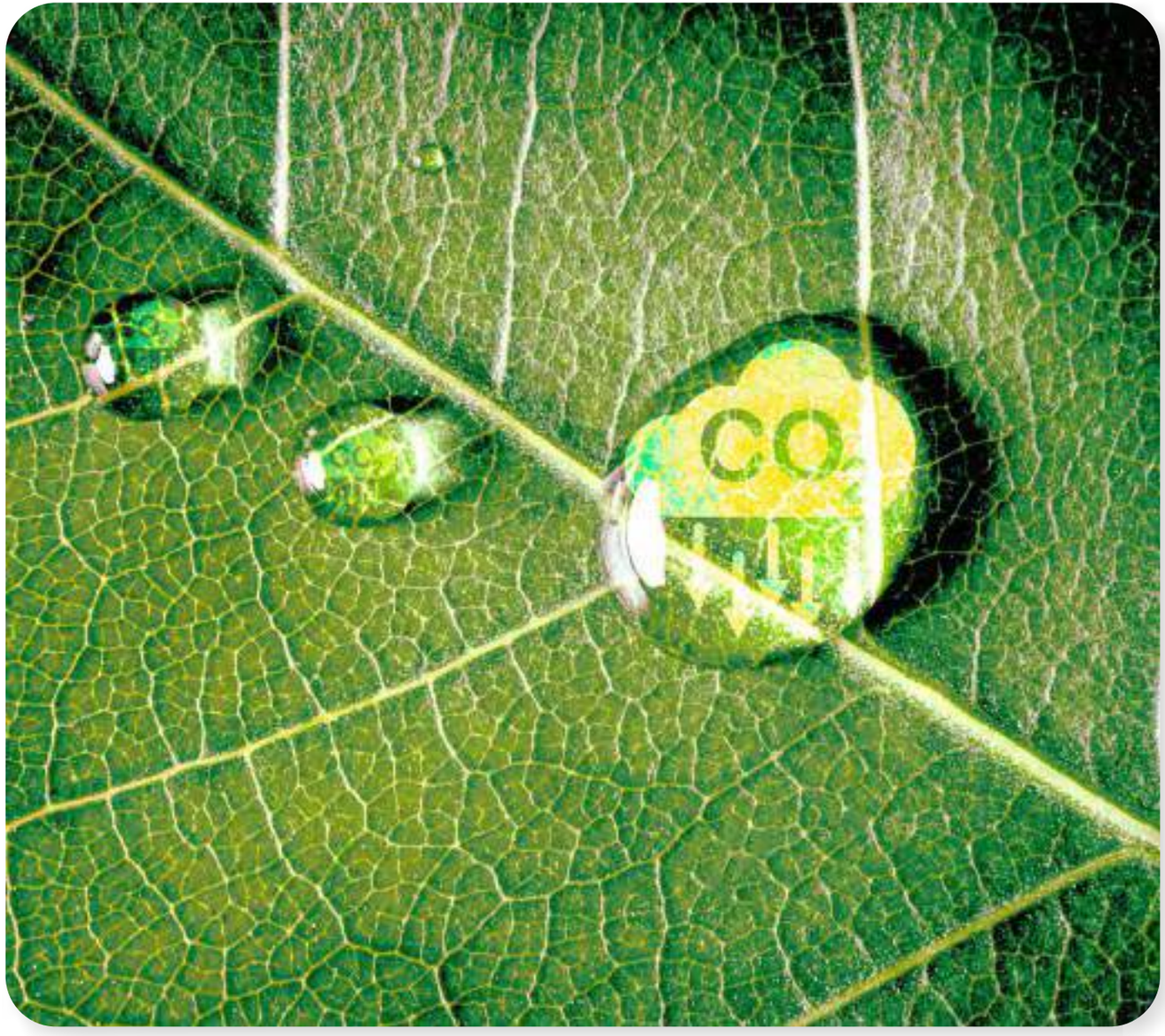
Más de **19 mil toneladas** de CO_2 evitadas por proyectos de construcción sostenible, equivalentes a lo que se necesitaría para cargar 2.300 millones de teléfonos inteligentes.

888 mil toneladas de CO_2 evitadas en proyectos de eficiencia y energía renovable.

95,9 mil MWh/año en energía renovable generada.

45 MWP de capacidad instalada.

Financiamiento verde



CARTERA VERDE

Estamos comprometidos con la transformación y adopción de prácticas sostenibles por parte de nuestros clientes. Con el objetivo de lograr que la cartera sostenible tenga una participación del 30% sobre la cartera total a 2030, reafirmamos nuestro compromiso con la transición hacia una economía más sostenible, baja en carbono y amigable con el ambiente. Durante 2023, continuamos enfocados en la colocación de recursos en nuestra cartera verde, conformada por créditos que implican un beneficio ambiental.

Para la colocación de estos recursos, contamos con políticas y procedimientos que incorporan criterios de elegibilidad, su verificación y la definición de compromisos con el cliente, tanto para garantizar el cumplimiento del criterio elegible, como para identificar los riesgos ambientales y sociales en los casos que aplique, específicamente para la financiación de líneas verdes en la Banca Empresas.

A continuación presentamos nuestras siete categorías de criterios de elegibilidad, que componen nuestra taxonomía verde interna, y que se incorporan como factores ambientales en la definición de nuestra oferta de líneas de crédito verde para nuestros clientes de la Banca Empresas y Banca personas.

Criterios de elegibilidad **en la taxonomía verde**

1
Construcción sostenible - Hipotecas verdes

Proyectos que cumplen las normas de construcción sostenible y cuentan con certificaciones tipo Edge, Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.

Hipotecas verdes: Créditos hipotecarios en proyectos con certificaciones tipo Edge, Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.

2
Energía renovable

Instalación de activos fijos que permiten la generación o el uso productivo de energía de fuentes renovables (solar, eólica, hidráulica PCH, biomasa, geotérmica, marea y otros).

Fabricantes y/o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de energías renovables.

3
Eficiencia energética

Medidas implementadas con el objetivo de disminuir el consumo de energía por lo menos en un 15% por cada unidad de servicio o producción con respecto a una línea base, incluyendo el reemplazo o la modernización de vehículos, equipos y maquinaria.

Fabricantes y/o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de eficiencia energética.

4
Ecovehículos

Compra de vehículos eléctricos y/o híbridos.

5
Infraestructura sostenible

Construcción, ampliación, equipamiento, operación y mantenimiento de infraestructura de servicios públicos, infraestructura de desarrollo urbano, proyectos de ciudades y sistemas de transporte sostenibles.

6
Producción limpia

Inversiones destinadas a la reducción de la contaminación (emisiones, vertimientos, residuos, etc.).

Inversiones destinadas a optimizar los procesos productivos, enfocadas principalmente a la reducción del consumo de insumos y recursos naturales.

7
Agrosostenibles

Destinos verdes Finagro, identificados como tales por esta entidad, enfocados en inversiones para mejorar la sostenibilidad ambiental de los sistemas de producción agropecuarios, avícolas, apícolas, de zoocría, piscícolas, pesqueros, forestales y acuícolas, y para el desarrollo de actividades de turismo rural y ecológico.

Sellos agrosostenibles: Clientes que cuentan con alguno de los sellos agrosostenibles (listado definido por la IFC), dado que cumplen los estándares ambientales y sociales requeridos.

Saldo de líneas verdes por criterio de elegibilidad

(en COP millones, excepto porcentajes)

Criterio de elegibilidad	31 Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Participación
Construcción sostenible	1.639.276	1.162.483	41,02%	37,85%
Hipotecas verdes	442.666	207.094	113,75%	10,22%
Energía renovable	67.549	50.140	34,72%	1,56%
Eficiencia energética	154.639	162.807	-5,02%	3,57%
Ecovehículo	198.924	192.022	3,59%	4,59%
Infraestructura sostenible	788.442	557.050	41,54%	18,22%
Producción limpia	1.067	1.803	-40,82%	0,02%
Agrosostenibles	1.038.013	605.179	71,52%	23,97%
Total	**4.330.577**	**2.938.579**	**47,37%**	**100,00%**

Con nuestras líneas de crédito verde promovemos el desarrollo sostenible para la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia, infraestructura sostenible, vehículo eléctrico e híbrido, hipoteca verde, agro y construcción sostenible. El saldo de cartera correspondiente al financiamiento verde alcanzó COP 5,3 billones: COP 4,3 billones en Colombia y COP 992 mil millones (USD 259 millones) en Centroamérica.

La cartera verde creció 17,4% con respecto al año 2022; durante 2023 desembolsamos más de COP 2,8 billones en Colombia y más de USD 59 millones en Centroamérica.

Saldo de líneas verdes por Banca

(en COP millones, excepto porcentajes)

Banca	Línea verde Criterio de elegibilidad	Saldo 2023	Saldo total Banca	Participación
Corporativa	Agrosostenible	997.947	2.128.723	49,2%
	Construcción sostenible	228.766		
	Ecovehículo	3.707		
	Eficiencia energética	128.711		
	Energía renovable	11.442		
	Infraestructura sostenible	757.745		
	Producción limpia	405		
Constructor	Construcción sostenible	1.410.511	1.410.742	32,6%
	Ecovehículo	231		
Empresarial	Agrosostenible	21.490	97.951	2,3%
	Ecovehículo	1.075		
	Eficiencia energética	20.603		
	Energía renovable	27.033		
	Infraestructura sostenible	27.750		
Pyme	Agrosostenible	18.576	60.178	1,4%
	Ecovehículo	3.594		
	Eficiencia energética	5.324		
	Energía renovable	29.074		
	Infraestructura sostenible	2.947		
	Producción limpia	662		
Personas	Ecovehículo	190.317	632.983	14,6%
	Hipotecas verdes	442.666		
Total		**4.330.577**	**4.330.577**	**36,23%**

A través del financiamiento verde, contamos en Colombia con oferta para cada una de nuestras Bancas. Cerca de COP 3,6 billones (84%) correspondieron a clientes de nuestra Banca Corporativa (49,2% Corporativo, 32,6% Constructor y 2,3% Empresarial), lo que contribuye a la reconversión de sectores económicos como la agricultura y la construcción, y fomenta la transición hacia la sostenibilidad. Por otra parte, COP 633 mil millones (14,6%) correspondieron a clientes de Banca Persona, en productos enfocados a la vivienda y la movilidad sostenibles, y COP 60 mil millones (1,4%) correspondieron a nuestra Banca Pyme, que contribuye al crecimiento sostenible del tejido empresarial y al uso eficiente de los recursos.

Al finalizar el año, el financiamiento verde consolidado alcanzó COP 5,3 billones, que representan un crecimiento de 17,4% con respecto al año anterior.

En 2023, desembolsamos en Colombia COP 2,86 billones a través de nuestras líneas verdes, logrando un saldo en la cartera verde de COP 4,33 billones, lo que significa un aumento del 47% con respecto al cierre de 2022. Por su parte, en Centroamérica desembolsamos cerca de USD 59 millones durante el año, alcanzando un saldo de cartera de USD 260 millones.

El crecimiento sostenido de nuestra cartera verde nos acerca cada vez más a nuestro objetivo a 2030 de lograr que el 30% de toda la cartera sea sostenible. En 2024 continuaremos trabajando en el fortalecimiento y el crecimiento de nuestras líneas verdes, así como en las proyecciones y metas a 2030 para Colombia y Centroamérica.

En Centroamérica, el 93,6% de nuestra cartera verde correspondía a clientes corporativos en 2023, destacando la financiación de energías renovables y proyectos de producción más limpia. El 6% restante correspondía a clientes Banca Persona, a través de la financiación de vehículos híbridos y eléctricos, y a la financiación de vivienda sostenible.

Saldo de cartera financiamiento verde 2023

(en USD millones, excepto porcentajes)

Banca	Línea verde - Criterio de elegibilidad	Saldo 2023 Centroamérica	Saldo total Banca	Participación
Personas	Ecovehículo	12,8	16,5	6,4%
	Hipotecas verdes	3,7		
Empresas	Ecovehículo	2,6	243,0	93,6%
	Eficiencia energética	4,4		
	Energía renovable	145,4		
	Construcción sostenible	6,4		
	Infraestructura sostenible	11,4		
	Producción limpia	73,0		
Total cartera		**259,6**	**259,6**	**100,0%**

COP 5,3 BILLONES
financiamiento verde consolidado en 2023.

COLOMBIA

En 2023 implementamos mejoras en el proceso de identificación y marcación de la línea Agrosostenible, que se divide en:

Destinos Verdes Finagro,
con un saldo de
COP 49,6 mil millones
y una participación del
1,15%
del total de la cartera verde.

Sellos Agrosostenibles,
con un saldo de
COP 988,4 mil millones
y una participación del
22,82%
del total de la cartera verde.

La línea Agrosostenible creció en 71,5% con respecto a diciembre de 2022. Al ser incluida en nuestros criterios de elegibilidad, pudimos ampliar su alcance y contribución a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en el sector agrícola.

Las líneas **Construcción Sostenible e Hipotecas Verdes representaron cerca de la mitad de nuestra cartera verde,** con un 37,9% y 10,2%, respectivamente, lo que reafirma nuestro compromiso con una urbanización sostenible y con el acceso a vivienda. Adicionalmente, la línea Infraestructura Sostenible, con la cual financiamos el desarrollo de proyectos municipales de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, tuvo una participación sobre la cartera verde del 18,2% y un crecimiento de 41,5% con respecto a 2022, con lo cual contribuimos al desarrollo económico y el bienestar de la población de los municipios impactados con estas obras.

Para fortalecer nuestra estrategia y promover soluciones innovadoras para nuestros clientes, impulsamos acciones y promovimos espacios que fomentan la creación de negocios verdes:

Participamos en la iniciativa
Climate Finance Leadership Initiative,
desarrollada en Colombia (primer país latinoamericano en sumarse a la iniciativa) por Bloomberg, con el fin de fortalecer nuestra estrategia y objetivos climáticos, acelerar los flujos de financiación verde y crear proyectos productivos sostenibles.

Junto con la Aceleradora de financiamiento Climático (CFA), plataforma de articulación que apoya la formulación, desarrollo y acceso a financiación de proyectos climáticos de calidad, robustecimos
8 proyectos
con enfoque en aprovechamiento de residuos, transporte limpio y energías renovables, incluyendo 2 proyectos de hidrógeno verde que aportan al esfuerzo del país por alcanzar sus metas en materia climática.

Fortalecimos nuestro relacionamiento con clientes de la Banca Corporativa a través de la iniciativa
Impulso V,
en alianza con Vértebra, con la cual acompañamos a los clientes con diagnósticos internos en ecoeficiencia y estrategias que permiten generar ahorros y adoptar mejores prácticas en el uso de recursos naturales.

Pusimos a disposición el
***confirming* verde**
como línea de financiamiento que permite a nuestros clientes acceder a condiciones especiales de crédito para el pago a aquellos proveedores que influyen directamente en la producción de activos y desarrollo de actividades ambientales que generan impacto positivo para el planeta.

En un primer piloto con
16 empresas
de diferentes zonas del país, iniciamos un acompañamiento especializado a nuestras pymes a través de la Plataforma de Gestión Sostenible, herramienta que facilita la medición de indicadores ASG y el cálculo del inventario corporativo de emisiones de gases de efecto invernadero. El objetivo es acompañar a 500 empresas en Colombia y Centroamérica para que inicien su camino hacia la sostenibilidad.

HONDURAS

En líneas verdes, tenemos 45 proyectos activos por **USD 18,4 millones,** 44 proyectos de producción más limpia, principalmente destinados al reciclaje de plásticos y baterías, y 1 proyecto de infraestructura sostenible para la construcción de una estación de bombeo, con la que se proyecta disminuir el déficit de agua en la zona sur de San Pedro Sula.

Desembolsamos **24 préstamos por USD 13,9 millones** para proyectos de infraestructura sostenible y producción más limpia.

Colocamos **3.626 pólizas** con el Seguro Verde para apoyar el proyecto de restauración de ecosistema de manglar en Ramsar, Punta de Conga, en la comunidad El Venado, zona sur del país. Gracias a estas acciones, se restauraron 3 hectáreas de manglar y se liberaron cerca de **7 mil neonatos** de tortuga golfina. Adicionalmente, se realizaron 2 eventos públicos con impacto social y económico que contaron con la visita de 350 personas. Estos proyectos son fuente de 15 empleos verdes directos para lugareños de la zona intervenida.

EL SALVADOR

Colocamos
22.368 **pólizas**
con el Seguro Verde para apoyar el proyecto de restauración de ecosistema de manglar en la Barra de Santiago. En 2023 se hicieron acciones de restauración en 3 hectáreas de manglar. En total, hemos intervenido 6,2 hectáreas, gracias al trabajo conjunto con aliados como Fundemas, Ambas y la cooperación alemana GIZ. Estas acciones, a su vez, han sido fuente de 33 empleos verdes directos para lugareños de la zona.

Cuentas Verdes: 41 mil clientes aportaron más de
USD 223 **millones**
en saldos al programa de conservación de la tortuga marina por medio de la Cuenta Verde, con la apertura de cuenta móvil, depósito a plazo fijo y DaviPlata. Gracias al impacto ambiental, social y económico generado por medio de este producto, en 2023 se liberaron más de 129 mil neonatos de tortuga marina para un total acumulado de
1,58 **millones**
de tortugas liberadas. Además, se generaron 155 empleos verdes indirectos y directos con el apoyo de aliados estratégicos como Funzel.

Contamos con
18 **proyectos**
activos que incluyen energía renovable y eficiencia energética. En 2023 hicimos 12 desembolsos por
USD 5 **millones**
para financiar proyectos de energía renovable y eficiencia energética, tanto en empresas grandes como en pymes.

Más de 180 clientes
y aliados estratégicos asistieron a nuestras 3 sesiones del Club de Empresas Sustentables, que tiene como propósito impulsar las iniciativas empresariales hacia la sostenibilidad. Los temas incluyeron biodiversidad y negocios, y gestión sostenible del agua, como también estrategias de gestión para las pymes lideradas por mujeres, con la masterclass de la estrategia "Océano azul".

BARRA DE SANTIAGO

Protegemos y restauramos este ecosistema y su extensa zona de manglar, pues es el hogar de varias especies en estado de amenaza ambiental.

COSTA RICA

Financiamos
16 proyectos
que contribuyen a la transición energética, la generación de energía renovable y la optimización de los recursos productivos a través de la línea de crédito Producción Limpia, respaldada con certificaciones de sostenibilidad reconocidas como FSC CoC y Rainforest Alliance. También contribuimos a la urbanización y movilidad sostenible, con más de 340 créditos vigentes de Construcción Sostenible, Hipotecas Verdes y Ecovehículo. El saldo en cartera al finalizar el año fue de
USD 130 millones.

Colocamos
3.725 pólizas
con el Seguro Verde para apoyar el proyecto de rehabilitación de 10 hectáreas del manglar en Bahía Tomas; además, con la vinculación de este proyecto al programa IRVerde de la GIZ, logramos que
15 mujeres de la Cooperativa Coopeemprendedoras, de Cuanijiquil, consolidaran su emprendimiento gastronómico con formación, medios electrónicos para las transacciones de su negocio y un establecimiento móvil donde pueden atender a sus clientes. Gracias al acompañamiento de la sucursal Liberia, ahora la cooperativa y sus miembros tienen una cuenta de ahorro donde administran sus finanzas y cuentan con acceso a métodos de pago seguros (POS y Sinpe Móvil Empresarial) para realizar sus transacciones. En diciembre de 2023, dividieron sus primeras ganancias como socias de la cooperativa.

Alcanzamos
un saldo de cartera de
USD 9,9 millones
en nuestra línea Ecovehículo, para un total de 306 operaciones, de las cuales 203 representan nuevos vehículos colocados en 2023.

Iniciamos una consultoría con el BID para apoyar la estrategia de financiamiento sostenible, que nos permitió avanzar en la definición de la ruta para lograr la
meta del 30%
de cartera sostenible para el año 2030, por medio de un análisis de mercado y un proceso de formación y cocreación con las diferentes áreas del Banco y Seguros Davivienda.

PANAMÁ

Conformamos una alianza estratégica con Ensa Servicios para promover el financiamiento de paneles solares en residencias y comercios a
tasa 0%.

Estamos financiando
5 proyectos
de energía renovable solar, biomasa y eólica con un saldo en cartera de
USD 37 billones.

ALINEACIÓN CON TAXONOMÍA VERDE

En 2023 continuamos el proceso para alinear nuestras líneas verdes con la Taxonomía Oficial Verde colombiana (TVC). Esto, como complemento de los resultados obtenidos en los pilotos para identificar la alineación con la taxonomía del país, los cuales fueron liderados por Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia, y en los que participamos activamente en 2022.

Para lograrlo, realizamos un diagnóstico completo del nivel de ajuste actual de nuestros criterios en comparación con los definidos por la TVC, obteniendo como resultado que el 62% (29 de 47 actividades) se encuentran en un nivel medio o alto de alineación, con algunos aspectos por ajustar en los requisitos exigidos. Para el 38% restante, correspondiente a 18 actividades, vemos la oportunidad de alinear fomentando nuevos negocios.

Por otro lado, participamos en la retroalimentación de la Climate Bonds Initiative y de Ambire Global, sobre la herramienta que desarrollaron para establecer los *proxies* adecuados que permitan cerrar las brechas de información técnica en los sectores agua, transporte y uso del suelo (Afolu) que se identificaron como resultado de los pilotos sobre la implementación de la taxonomía verde.

En 2024 nos enfocaremos en cerrar las brechas operacionales y técnicas para culminar el proceso de implementación de la taxonomía.

BENEFICIOS AMBIENTALES DEL FINANCIAMIENTO VERDE

En 2023, nos esforzamos en Colombia en mejorar la metodología para la recolección de información de los beneficios ambientales generados con la financiación de los proyectos, actividades y activos de las líneas verdes. Esta información la obtuvimos principalmente a partir del formato de solicitud de líneas verdes, en el cual los clientes describen los beneficios ambientales que esperan generar con el desarrollo de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción más limpia e infraestructura sostenible.

Este formato es una de las herramientas para verificar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad y para obtener los datos del beneficio ambiental en términos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, capacidad instalada y generación de energía a partir de fuentes renovables.

A continuación, presentamos un resumen de la cuantificación de los beneficios acumulados de los créditos financiados desde el año 2018. Para 2023, se expresan los beneficios de 26 proyectos de energía renovable cuyos desembolsos iniciaron durante el año y cuya información técnica fue suministrada directamente por nuestros clientes.

Beneficios ambientales del financiamiento verde

Periodo	Emisiones evitadas (ton CO_2)	Energía renovable generada (MWh/año)	Capacidad Instalada MWP
Año 2023*	693	3.472	2
Acumulado	887.908	95.960	45

* Datos aproximados de acuerdo con información reportada por los clientes.

TAXONOMÍA VERDE

Concluimos que el 62% de nuestras actividades están en nivel de cumplimiento medio o alto con la TVC.

Por otra parte, en 2023 financiamos 115 vehículos eléctricos y 706 vehículos híbridos, para alcanzar un acumulado de 363 y 3.344 unidades, respectivamente, desde el inicio de la línea de crédito, aportando a la reducción de emisiones de GEI por fuentes móviles y a la transición energética y tecnológica en el transporte.

Adicional a estos beneficios, también cuantificamos las emisiones evitadas y los ahorros de energía y agua para los proyectos de construcción sostenible a partir de los datos de las certificaciones (Edge, Leed y Casa).

BONO VERDE

En 2017 emitimos el Bono Verde por COP 433 mil millones y un plazo de 10 años, que fue adquirido en su totalidad por la IFC. Al cierre de 2023, con el Bono Verde habíamos financiado 76 proyectos de construcción sostenible para nuestros clientes de la Banca Constructor y Corporativa en los sectores de vivienda, salud, hotelería, centros comerciales y oficinas, en Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena.

A continuación, el detalle de los proyectos:

Certificación Edge

68 proyectos

27 proyectos certificados

37 proyectos con certificación preliminar

4 proyectos en proceso de certificación

Certificación Leed

8 proyectos

4 proyectos certificados en categoría Gold

4 proyectos con certificación preliminar

La financiación de estos proyectos por el Bono Verde generó estos beneficios ambientales, de acuerdo a la información de las certificaciones entregadas por los clientes.

Beneficios ambientales del financiamiento de proyectos por medio del Bono Verde*

Emisiones evitadas anualmente (ton CO_2)	Cantidad de unidades	Ahorro de energía (promedio)	Ahorro de agua (promedio)	Ahorro energético en materiales
19.040	19.580	29%	37%	50%

* Información basada en las certificaciones entregadas por los clientes.

Gestión **del cambio climático**

En 2020, con el propósito de avanzar en la gestión sostenible, ratificamos nuestro compromiso frente al cambio climático al implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del clima. En 2022 nos adherimos al Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para realizar la estimación de las emisiones financiadas, y a los Principios de Inversión Responsable (PRI), que tienen por objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados que contribuyan a un mundo más sostenible.

En 2023, con el interés de madurar nuestro alcance y compromiso con prácticas financieras sostenibles e integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las operaciones e inversiones, nos unimos la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), al *Net Zero* Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for *Net Zero* (GFANZ), en línea con la visión de ser *net-zero* a 2050, así como al Science Based Targets Initiative (SBTi) para establecer sus objetivos de reducción de emisiones basados en ciencia.

Banco Davivienda - Resultado del inventario de emisiones de GEI 2023

(ton CO_2e)

Alcance	Indicador	Resultado
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores	1.415
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	414
Alcance 3	Emisiones Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	239
	Emisiones Categoría 2 - Bienes de capital	360
	Emisiones Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba	71
	Emisiones Categoría 5 - Residuos generados durante la operación	21
	Emisiones Categoría 6 - Viajes de negocio	597
	Emisiones Categoría 15 - Financiadas / Inversiones*	4.525.928
Total emisiones de GEI**	Total emisiones de GEI *location based*	4.531.272
	Total emisiones de GEI *market based*	4.529.045

* Incluye préstamos comerciales, *Project finance* y bonos corporativos y acciones.

** Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a las emisiones de la categoría 15 - Inversiones según la clasificación del GHG Protocol.

COMPROMISO AMBIENTAL

Somos una "Organización Verde de Verdad" certificado por CO2CERO.

En el tercer informe TCFD sobre nuestra gestión 2023, revelamos en detalle nuestro avance frente a la gestión climática y nuestro compromiso de alineación con las recomendaciones más actualizadas de la comunidad científica para abordar de manera efectiva el cambio climático y mitigar sus impactos, con miras a la transición justa y ordenada hacia las cero emisiones netas. El Informe TCFD 2023 Davivienda Colombia se puede consultar *aquí*.

ESTRATEGIA ECOEFICIENCIA

Misión Verde 2030: un enfoque sostenible para el futuro.

En Davivienda tenemos un gran compromiso para que nuestros procesos tengan el menor impacto ambiental y podamos hacer del mundo una casa más verde. Por esta razón, desarrollamos la estrategia **Misión Verde 2030,** que tiene por objetivo implementar las mejores prácticas del mercado para generar una cultura de ecoeficiencia y sostenibilidad que nos permita mitigar el cambio climático y la degradación de los ecosistemas. A través de la transferencia de conocimiento entre Colombia y Centroamérica, buscamos promover el uso eficiente de los recursos naturales y posicionarnos como un Banco Multilatino referente en materia de sostenibilidad.

En la Misión Verde 2030 enfocamos nuestros esfuerzos en 3 rutas clave:

1

Desde la ecoeficiencia operacional, buscamos reducir el consumo de recursos naturales como el agua y la energía, y disminuir nuestras emisiones de carbono.

2

Nuestro enfoque de economía circular nos reta a implementar estrategias de reducción, reutilización, aprovechamiento y valorización de los residuos generados en nuestra operación.

3

El abastecimiento sostenible toma relevancia, dado que buscamos fortalecer nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y de compras sostenibles.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental se ha visto reflejado en reconocimientos importantes. En 2023, **recibimos la certificación de carbono-neutralidad**[43] por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), bajo el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), así como la **recertificación del sello de energía renovable**[44] para todo nuestro corporativo en Colombia y, por primera vez, en Centroamérica.

Obtuvimos estas certificaciones a través de la estimación del inventario de emisiones y su previa verificación. De igual manera, llevamos a cabo acciones de compensación, como la siembra de árboles de especies nativas y mediante la adquisición de certificados de energía renovable, contribuyendo al cuidado responsable del ambiente.

Establecimos 2022 como año base, lo que nos permite desarrollar planes de reducción y estrategias enfocadas en la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales generados por los gases de efecto invernadero producto de nuestra operación. Adicionalmente, en 2023 fuimos galardonados con el reconocimiento **"Organización Verde de Verdad"**, otorgado por CO2CERO, que ratifica nuestro compromiso con la acción climática.

Estos logros son resultado del compromiso de todas las áreas del Banco y filiales en Centroamérica, quienes han trabajado en conjunto para implementar iniciativas y estrategias ambientales que nos llevan a contribuir al desarrollo sostenible.

icontec Inventarios de GEI

icontec Energía Eléctrica Renovable Verificada 99%

icontec Carbono Neutro Certificado

SELLO VERDE DE VERDAD

43 Periodo de certificación 2022 - 2025.

44 Periodo de certificación 2022.

En Davivienda contamos con embajadores de la sostenibilidad

Nuestros líderes, cada vez más comprometidos con el cuidado del ambiente, son ejemplo de nuestro compromiso con la sostenibilidad. En 2023 compramos 60 vehículos ecoeficientes para nuestros líderes como parte de los beneficios que les otorgamos, lo que generó un aumento en la cobertura de este tipo de vehículos; 6 líderes (el 10%) optaron por adquirir vehículos de esta línea. En 2024, esperamos aumentar la tendencia hacia la adquisición de tecnologías más amigables con el medio ambiente.

En Davivienda contamos con verdaderos embajadores de la sostenibilidad. A través de nuestra Misión Verde 2030, fomentamos el uso responsable de los recursos naturales y la protección del medio ambiente mediante la educación ambiental y prácticas sostenibles. Reconocemos a nuestros colaboradores como agentes de cambio que contribuyen activamente a la construcción de un futuro más sostenible.

Líder y gestor ambiental 2023

En 2023, nuestro programa de multiplicadores de lo bueno, respaldado por el Consejo Mundial de Energía, certificó a 1.822 líderes y gestores ambientales en Colombia y nuestras filiales en Centroamérica. Nuestros embajadores de la sostenibilidad fueron capacitados en el uso eficiente del agua y la energía, con el objetivo de implementar acciones que garanticen la reducción del consumo de estos recursos en sus lugares de trabajo y en sus hogares.

Además, lanzamos el curso "El mundo es nuestra casa, hagámosla Basura Cero", que contó con la participación de 12.315 colaboradores. En él abordamos la importancia de las "9 R de la economía circular", con el fin de reducir los impactos ambientales asociados a la generación de residuos; también proporcionamos información sobre los códigos de colores aplicables a la separación de residuos en cada país donde operamos, conforme a la normativa ambiental aplicable, para asegurar una correcta gestión de residuos por parte de nuestros colaboradores.

Asimismo, reconocemos la importancia de nuestros aliados en limpieza y cafetería, por lo cual capacitamos al 100% de las auxiliares de nuestro proveedor en una adecuada gestión de residuos, garantizando un enfoque integral hacia la sostenibilidad ambiental en todas nuestras operaciones.

AGENTE DE CAMBIO

Nuestros colaboradores son agentes de cambio y los capacitamos para hacer nuestra casa más sostenible.

EMISIONES DE NUESTRA OPERACIÓN ALCANCES 1, 2 Y 3 (EXCLUYE FINANCIADAS/ INVERTIDAS)

Cada año nos comprometemos con la mitigación del cambio climático. Por eso, en 2023 continuamos fortaleciendo la cuantificación de nuestro inventario de emisiones de carbono e implementando estrategias de reducción y compensación.

A partir de 2022 ampliamos la cuantificación de nuestras emisiones indirectas (Alcance 3) en varias categorías, como bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol).

Variación de emisiones de la operación Banco Davivienda y filiales

(ton CO_2e, excepto porcentajes)

	Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigeran tes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores	3.753	3.917	4.413	4.316	4.675	-4,19%	-19,72%
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	6.359	7.030	6.761	12.443	14.587	-9,54%	-56,41%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	414	422	506	839	0	-1,90%	-
Alcance 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	10.112	10.947	11.174	16.759	19.261	-7,63%	-47,50%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	4.167	4.339	4.919	5.155	4.675	-3,96%	-10,87%
Alcance 3*	Otras emisiones indirectas	2.278	5.096	282	430	1.561	-55,30%	45,93%
Total inventario de emisiones de GEI	Total inventario de emisiones de GEI *location based*	12.390	16.043	11.456	17.189	20.822	-22,77%	-40,50%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based*	6.445	9.435	5.201	5.585	6.236	-31,69%	3,35%
Total inventario de emisiones de GEI por FTE	Total inventario de emisiones de GEI *location based* (ton CO_2e/FTE)	1,07	1,24	0,81	0,89	0,94	-13,58%	14,42%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based* (ton CO_2e/FTE)	0,56	0,73	0,37	0,29	0,28	-23,56%	98,73%
Total inventario de emisiones de GEI por m²	Total inventario de emisiones de GEI *location based* (ton CO_2e/m^2)	1,72	2,19	1,35	1,54	1,98	-21,84%	-13,35%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based* (ton CO_2e/m^2)	0,89	1,29	0,61	0,50	0,59	-30,87%	50,50%

* A partir de 2022 ampliamos la cuantificación de las emisiones indirectas.

En Colombia logramos una reducción del 9% de nuestras emisiones de carbono en los Alcances 1 y 2 en comparación con 2022, lo que equivale **a dejar de emitir 451 ton CO_2.** Estos resultados demuestran nuestro compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la mitigación del cambio climático.

Variación de emisiones de la operación

(ton CO_2e, excepto porcentajes)

	Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores	1.415	1.951	2.896	2.595	2.904	-27,49%	-51,27%
Alcance 2*	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	2.641	2.549	3.032	5.147	5.843	3,63%	-54,79%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	414	422	506	839	0	-1,79%	-
Alcances 1+2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	4.057	4.500	5.927	7.742	8.747	-9,86%	-53,62%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	1.830	2.373	3.402	3.434	2.904	-22,92%	-36,99%
Alcance 3**	Otras emisiones indirectas	1.289	4.578	195	345	1.278	-71,85%	0,83%
Total inventario de emisiones de GEI	Total inventario de emisiones de GEI *location based*	5.345	9.078	6.122	8.087	10.025	-41,12%	-46,68%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based*	3.118	6.952	3.597	3.779	4.182	-55,15%	-25,43%
Total inventario de emisiones de GEI por FTE	Total inventario de emisiones de GEI *location based* (ton CO_2e/FTE)	0,52	0,89	0,60	0,79	0,99	-41,40%	-46,96%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based* (ton CO_2e/FTE)	0,31	0,68	0,35	0,37	0,41	-55,36%	-25,82%
Total inventario de emisiones de GEI por m²	Total inventario de emisiones de GEI *location based* (ton CO_2e/m^2)	0,02	0,03	0,02	0,03	0,04	-40,11%	-47,74%
	Total inventario de emisiones de GEI *market based* (ton CO_2e/m^2)	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	-54,37%	-26,91%

* Ajustamos cifras del *location based* y el *market based* desde el año 2019, debido a revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializada de servicios públicos.

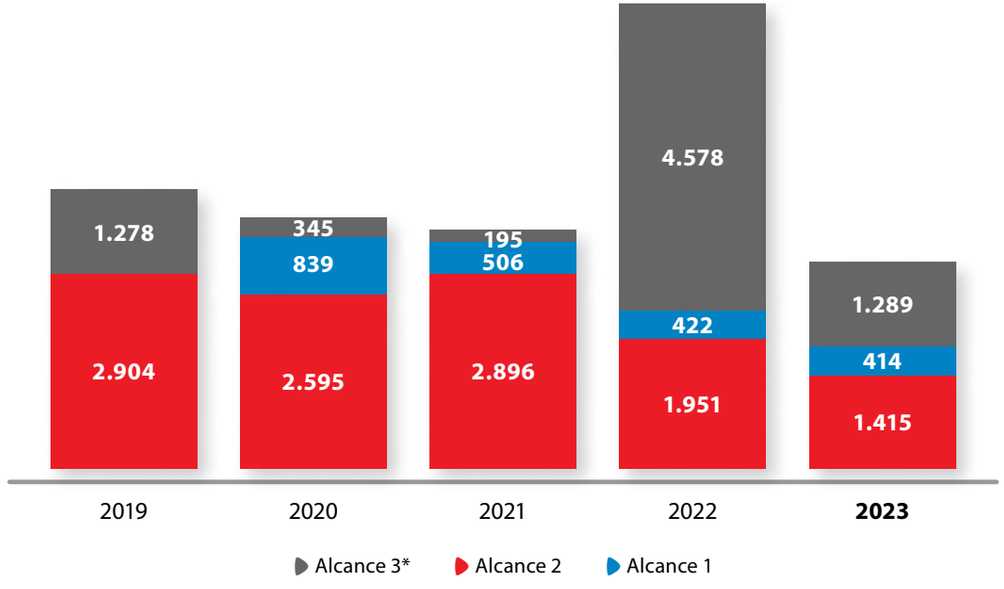
** A partir de 2022 ampliamos la cuantificación de las emisiones indirectas en las categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

Emisiones de gases efecto invernadero (GEI) 2023

(ton CO_2e)

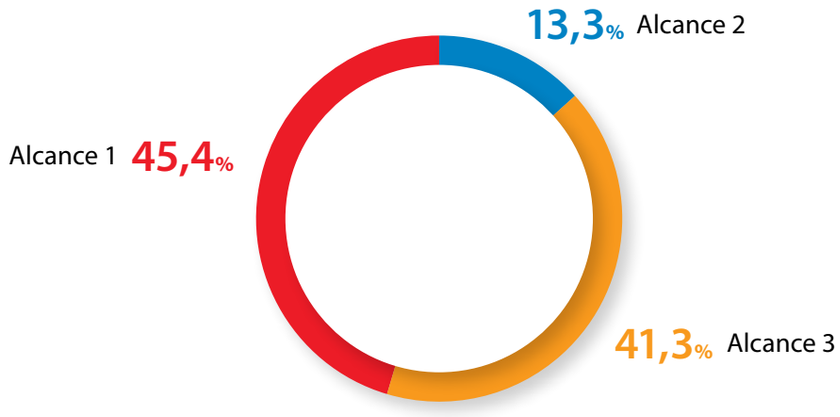
	Fuentes de emisión	CO_2	CH_4	N_2O	Compuestos fluorados	Inventario total emisiones de GEI
Alcance 1	Fuentes fijas combustibles	48,28	0,00	0,01	0,00	48,29
	Fuentes fijas biocombustibles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fuentes fijas refrigerantes	0,00	0,00	0,00	1.108,80	1.108,80
	Fuentes fijas extintores	0,55	0,00	0,00	257,42	257,97
	Subtotal	**48,83**	**0,00**	**0,01**	**1.366,22**	**1.415,06**
Alcance 2	Energía adquirida	3.055,95	0,00	0,00	0,00	3.055,95
	Subtotal	**3.055,95**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**3.055,95**
Alcance 3	Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	238,61	0,00	0,00	0,00	238,61
	Categoría 2 - Bienes de capital	360,22	0,00	0,00	0,00	360,22
	Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba	71,34	0,01	0,07	0,00	71,42
	Categoría 5 - Residuos generados durante la operación	21,23	0,00	0,00	0,00	21,23
	Categoría 6 - Viajes de negocios	593,21	0,12	3,75	0,00	597,08
	Subtotal	**1.284,61**	**0,13**	**3,82**	**0,00**	**1.288,56**
	Inventario total emisiones de GEI	**4.389,39**	**0,13**	**3,83**	**1.366,22**	**5.759,57**

Inventario de emisiones market based (ton CO_2e)



* De 2019 a 2021, las emisiones cuantificadas en el Alcance 3 corresponden a consumo de resmas de papel y viajes aéreos de colaboradores.

Distribución de las emisiones de GEI market based 2023



Para fortalecer nuestras acciones, en 2023 compramos créditos de carbono y certificados de energía renovable con el fin de compensar nuestras emisiones directas de Alcances 1 y 2. Hemos logrado estas compensaciones mediante la participación en diversos proyectos que promueven la reforestación, la prevención de la deforestación y la generación de energía eléctrica renovable. Entre ellos se destacan:

- **Proyecto forestal CO_2Cero Vichada,** en el municipio de Puerto Carreño (Vichada). En este proyecto se utilizan especies arbóreas como acacia, eucalipto, caucho y pino.
- **Proyecto REDD+ PAZcifico,** en los municipios de Magüí y Santa Bárbara, al norte del departamento de Nariño y occidente del Cauca. El proyecto abarca 288,2 mil hectáreas, de las cuales 273,7 mil hectáreas (95%) son de bosque estable a lo largo del tiempo.
- **Centrales hidroeléctricas a filo de agua Hidrobarrancas y La Rebusca,** en el departamento de Antioquia. Estas centrales aprovechan el agua necesaria para generar energía, permitiendo que el resto fluya de nuevo al río, lo que contribuye a reducir los impactos ambientales y sociales ocasionados por los grandes embalses.

Estos proyectos no solo contribuyen a compensar nuestras emisiones, también promueven la generación de energía limpia y la conservación de la biodiversidad.

Además, en Colombia y nuestras filiales en Centroamérica **obtuvimos la certificación de carbono-neutralidad** gracias a la implementación de estrategias de eficiencia energética, la instalación de sistemas fotovoltaicos, el uso de energía renovable, la transición gradual de extintores a opciones menos contaminantes, la gestión eficiente de servicios públicos y la compra de certificados de energía renovable C-FER.

Junto a estos grandes proyectos y la certificación de carbono-neutralidad, nos adherimos a los Objetivos SbTi (Objetivos Basados en Ciencia) con el propósito de estructurar metas de reducción para cada uno de los alcances de nuestro inventario de emisiones, basados en nuestra operación y futuro crecimiento. En 2024 trabajaremos bajo esta metodología para establecer **metas con impacto significativo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible** y refuercen nuestro compromiso con la acción climática a corto, mediano y largo plazo.

ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

¡Estamos comprometidos con el consumo responsable y el ahorro energético!

En 2023, nuestro consumo energético fue de 27.516 MWh, lo que representa una reducción del 22% con relación al año 2019 y un aumento del 3% con respecto a 2022. Este incremento se atribuye principalmente a obras de remodelación en nuestras sedes*, aumento en el número de cajeros automáticos y una mayor presencialidad en nuestras instalaciones, una vez superada la pandemia. A pesar de estos factores, nuestro consumo sigue siendo un 19,9% inferior al consumo promedio establecido por la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)[45] para oficinas donde, dependiendo del clima, se establece un consumo promedio de energía para el país.

Seguiremos trabajando en la implementación de estrategias de eficiencia energética. Actualmente contamos con más de 4.300 *bots* en nuestro programa de gestión especializada de servicios públicos, los cuales facilitan el análisis, digitalización y auditoria de cerca de 24 mil facturas. Asimismo, realizamos un seguimiento continuo de nuestros consumos de energía eléctrica, identificando tendencias y consumos atípicos en cada una de nuestras sedes con el fin de tomar decisiones e implementar las medidas pertinentes.

Por otro lado, actualizamos nuestro estándar eléctrico bajo los lineamientos de la norma ISO 50001:2018. Nos enfocamos en el análisis, el perfil del consumo eléctrico y las curvas de operación para implementar un modelo que nos permite **optimizar el uso de equipos electromecánicos y de energía,** ajustados a nuestros horarios de operación; así, en nuestra operación proyectamos un ahorro del 8% de este recurso por oficina. Esta actualización nos permitirá integrar el BMS (*Building Manager System*) con la capacidad de atender alertas tempranas en consumo y fallas eléctricas, garantizando la continuidad de la operación y el confort de nuestros colaboradores y clientes.

45 *https://ismd.com.co/wp-content/uploads/2017/03/Anexo-No-1-Gu%C3%ADa-de-contrucci%C3%B3n-sostenible-para-el-ahorro-de-agua-y-energ%C3%ADa-en-las-edificaciones.pdf*

Invertimos COP 8.451 millones en la renovación de 90 aires acondicionados energéticamente eficientes, garantizando la implementación de tecnología amigable con el ambiente, puesto que son equipos que disminuyen el agotamiento de la capa de ozono. Adicionalmente, continuamos aplicando el modelo de trabajo híbrido (presencial y en casa) para los colaboradores de la dirección general, que disminuye el consumo de energía eléctrica en nuestras sedes.

Variación consumo de energía

(MWh, excepto porcentajes)

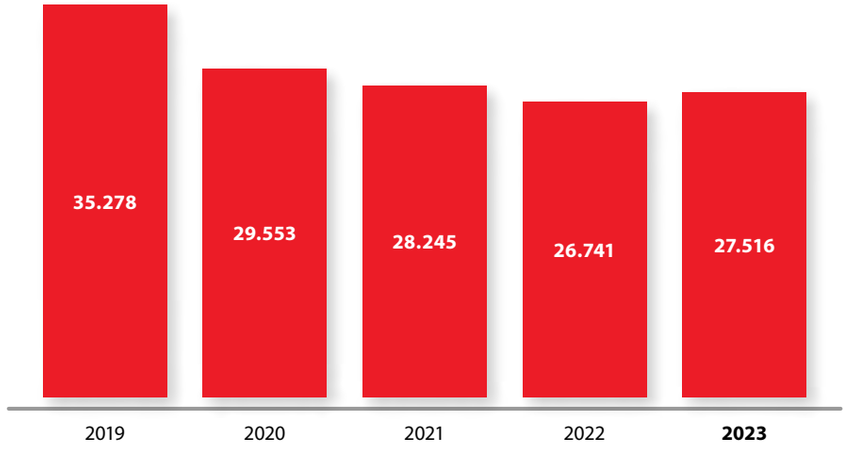
Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019
Energía comprada de la red (MWh)*	27.285	26.526	28.080	29.484	35.200	2,86%	-22,49%
Energía limpia generada para autoconsumo (MWh)	216	194	140	53	59	11,34%	266,10%
Energía de fuente de combustibles procedentes de fuentes no renovables (MWh)**	14	21	25	16	19	-31,69%	-23,89%
Energía de fuente de combustibles procedentes de fuentes renovables (MWh)	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
Total energía consumida (MWh)	27.516	26.741	28.245	29.553	35.278	2,90%	-22,00%
Energía con certificados de energía renovable (MWh)	20.305	26.399	27.941	29.375	0	No aplica	No aplica
Total energía limpia / Renovable consumida (MWh)	20.521	26.593	28.081	29.428	59	No aplica	No aplica
MWh/FTE	2,70	2,63	2,77	2,89	3,48	2,41%	-22,41%
MWh/m2	0,10	0,09	0,10	0,11	0,13	4,67%	-23,55%

* Ajustamos las cifras de consumo de energía de 2022 debido a procesos de auditoría externa y por proyección de datos del informe anterior. Para las cifras de 2023 contamos con 4,2% de proyección de datos, dado que al momento de generar este informe no teníamos la totalidad de los consumos debido a la diferencia de los periodos de facturación de los prestadores del servicio de energía.

** Incluimos los valores de energía generados por las plantas eléctricas.

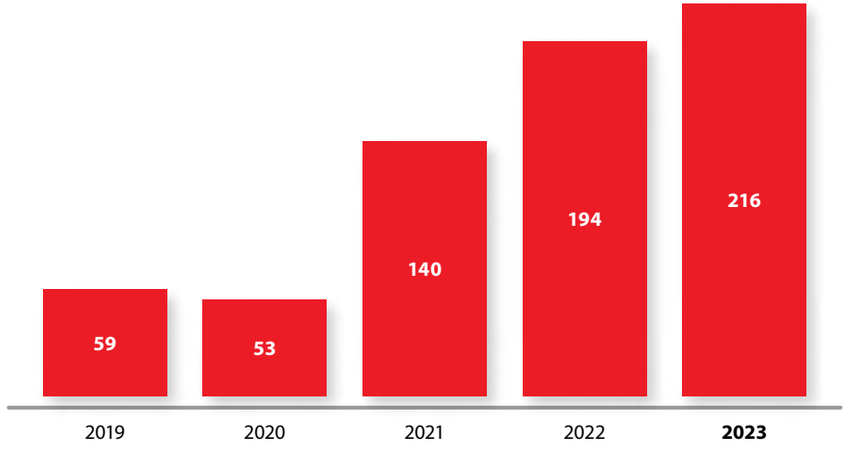
Consumo total de energía

(MWh/año)



Energía autogenerada

(MWh/año)



La energía sostenible es uno de los pilares para construir un mundo mejor.

En 2023 contábamos con 16 sistemas de paneles solares activos instalados en diferentes oficinas y sedes administrativas en Colombia. Así mismo, consumimos en las operaciones las sedes 216,3 MWh de energía renovable autogenerada.

Por otro lado, toda la energía eléctrica interconectada al sistema nacional fue respaldada por Certificados de Energía Renovable (C-FER), lo cual nos permitió acreditar que el uso de energía en nuestra operación es 99% renovable y, con ello, obtener por segunda vez el Sello de Energía Renovable.

Durante el año adquirimos el 74% de energía renovable para nuestra operación en Colombia, equivalente a 20.305 MWh, y nos encontramos en proceso de adquisición del resto de energía renovable no convencional, lo que nos permitirá reducir significativamente las emisiones del Alcance 2.

Cuidamos el agua, porque es vida.

En 2023 redujimos el consumo de agua en 44% con respecto al año 2019 (una cantidad equivalente a 50 megalitros o 20 piscinas olímpicas) y en 1% con respecto a 2022, la nueva línea base establecida. Esto fue posible gracias a la finalización de nuestro proyecto de baños verdes a nivel nacional, en el cual implementamos 52 aparatos hidrosanitarios que permiten el control de caudal y la optimización del recurso hídrico. Además, a través de la gestión especializada de servicios públicos, hicimos seguimiento y control a cada uno de nuestros consumos internos, con el fin de actuar de manera inmediata ante daños o fugas que incrementan el consumo de agua.

El abastecimiento de agua para nuestras operaciones de oficinas y sedes administrativas se da a través de los sistemas de acueducto de cada ciudad o municipio. Así mismo, al ser para uso doméstico, nuestras aguas residuales son enviadas al sistema de alcantarillado público, cumpliendo la normatividad ambiental.

En 2024 continuaremos el proyecto de optimización de tanques de almacenamiento con el fin de estabilizar las cargas hidráulicas de acuerdo con la dotación de cada una de nuestras sedes, para dar así un uso eficiente al recurso hídrico. También ampliaremos el alcance del proyecto de baños verdes a toda la red nacional de sucursales en Colombia.

GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

Con el proyecto **"baños verdes"** renovamos equipos hidrosanitarios de alto consumo por equipos altamente eficientes.

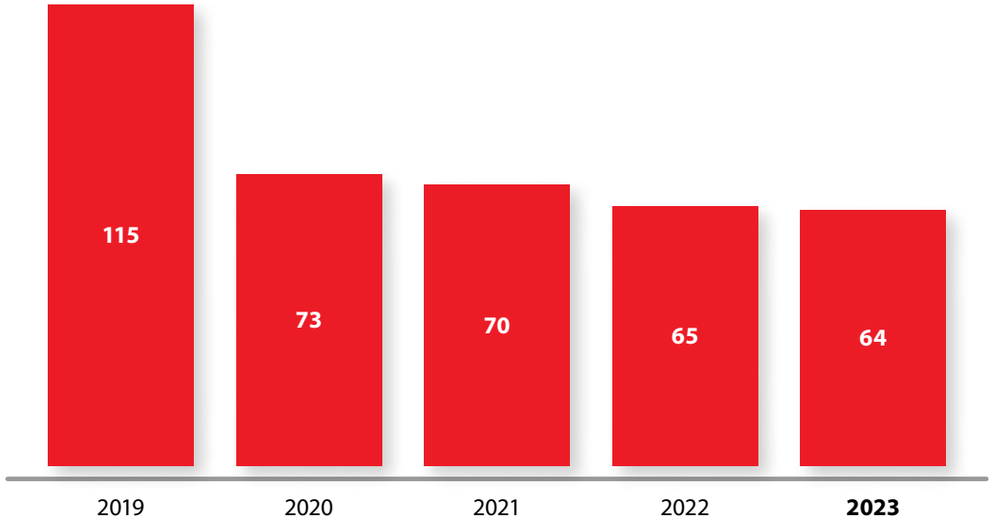
Variación consumo de agua

Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019
Consumo de agua (megalitros)*	64	65	70	73	115	-1%	-44%
Megalitros/FTE	0,006	0,006	0,007	0,007	0,011	-2%	-44%
Megalitros/m²	0,0002	0,0002	0,0003	0,0003	0,0004	1%	-45%

* Ajustamos las cifras de consumo de agua de 2022 debido a procesos de auditoría externa y por proyección de datos del informe anterior. Para las cifras de 2023 contamos con 5,18% de proyección de datos, dado que al momento de generar este informe no teníamos la totalidad de los consumos debido a la diferencia de los periodos de facturación de los prestadores del servicio.

Consumo de agua

(megalitros/año)



¡Nuestras inversiones en construcción sostenible!

En 2023 intervenimos y adecuamos cerca de 33,7 mil m² en Bogotá, Medellín, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cali, Pereira, Villavicencio y Pasto. Cumpliendo nuestro compromiso con la construcción sostenible y nuestra Misión Verde 2030, de los pisos intervenidos, el 42,5% cuentan con alguna certificación ambiental Leed o Edge.

Inversión en construcción sostenible de nuestras oficinas

(en COP millones)

Inversiones	2023	2022	2021	2020	Comentario
Inversión en eficiencia energética	10.499	5.520	241,7	2.000	Adaptamos espacios abiertos para generar un trabajo más colaborativo, con un diseño y materiales que nos permitan tener menor impacto ambiental. Buscamos que las remodelaciones de las instalaciones cuenten con materiales, sistemas y mobiliario sostenibles.
Inversión en materiales sostenibles	10.376	3.532	1.100	967	

ENFOQUE EN ECONOMÍA CIRCULAR

En Davivienda buscamos dar una segunda oportunidad a los residuos.

Generamos 1.225 toneladas de residuos, de los cuales el 74% fueron aprovechados. Adicionalmente, disminuimos la generación de residuos en 29% con respecto a 2022, lo que equivale a 509 toneladas, y trabajamos en la estandarización de puntos ecológicos, sensibilizaciones en economía circular y separación adecuada en la fuente.

Por otro lado, garantizamos la disposición o aprovechamiento de los residuos que se generan en las remodelaciones y mantenimiento de nuestras sedes. De estos, se aprovecharon 29 toneladas y se gestionó la correcta disposición final de 36,7 mil m³ de residuos de construcción.

Residuos generados 2023

(en toneladas)

Composición	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
No peligrosos	1.196	889	307
Peligrosos	29	15	14
Total	**1.225**	**904**	**321**

Residuos desviados eliminación

Residuos peligrosos	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Preparación para la reutilización	0	0	0
Reciclaje	0	15	15
Otras operaciones de valorización	0	0	0
Total	**0**	**15**	**15**

Residuos no peligrosos	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Preparación para la reutilización	0	119	119
Reciclaje	0	761	761
Otras operaciones de valorización - Compostaje	0	8	8
Total	**0**	**889**	**889**

Residuos destinados eliminación

Residuos peligrosos	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Incineración con recuperación energética	0	0	0
Incineración sin recuperación energética	0	2	2
Traslados a un vertedero	0	0	0
Otras operaciones de eliminación - Celda de seguridad	0	13	13
Total	**0**	**14**	**14**

Residuos no peligrosos	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Incineración con recuperación energética	0	0	0
Incineración sin recuperación energética	0	0	0
Traslados a un vertedero	0	307	307
Otras operaciones de eliminación	0	0	0
Total	**0**	**307**	**307**

74%

DE LOS RESIDUOS

que generamos en 2023 fueron aprovechables.

Distribución de los residuos

(en toneladas)

Indicador	2023	2022	2021	2020	2019
Residuos generados	**1.225**	**1.734**	**1.673**	**1.273**	**848**
Residuos aprovechables	74,00%	71,78%	73,02%	80,05%	33,84%
Residuos no aprovechables	26,00%	28,22%	26,98%	19,95%	66,16%

En 2021 implementamos el programa "Banco sin Papel", con el que hemos avanzado en la digitalización de diferentes procesos y optimización de impresoras, lo que se traduce en la reducción progresiva de consumo de papel. En 2023 logramos aprovechar 273 toneladas de archivo inactivo que integramos a la cadena productiva.

Consumo total de papel en oficinas

Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Comentarios
Papel (toneladas)	67	93	101	111	180	• Redujimos el 28% del consumo de papel con respecto a 2022, equivalente a 26 toneladas. • Estamos implementando un nuevo aplicativo para la generación de métricas de cantidad de impresiones generadas en el Banco.
kg/FTE	6,6	9,2	9,9	10,9	17,8	

Prolongar la vida útil de nuestros elementos en desuso, contar con materias primas sostenibles y garantizar que los residuos generados puedan ser aprovechados son nuestra prioridad. En este sentido, hemos avanzado en algunas **estrategias de economía circular:**

- Durante el proceso de baja de activos, identificamos 41 repuestos que se encontraban en buen estado para incorporarlos al ciclo económico, productivo y ecológico de nuestra operación; así evitamos la adquisición de nuevos elementos que representan aproximadamente COP 26 millones.

- Contamos con productos diseñados con criterios ambientales, como la tarjeta de crédito G-Zero y nuestra alcancía de la Casita Roja, ambas elaboradas a partir de plástico reciclado.

- Limpiamos y reparamos 5.232 elementos en desuso que fueron vendidos a nuestros colaboradores. Así obtuvimos ingresos de aproximadamente COP 122 millones y les dimos una segunda vida a estos objetos.

- Hemos adherido al programa de recolección de suministros vacíos de tóner de uno de nuestros aliados estratégicos. En 2023 entregamos 631 suministros, con lo que evitamos la producción de más plástico y redujimos las emisiones de gases de efecto invernadero.

- Con nuestro programa posconsumo "Pilas, si las tiras contaminas", recolectamos 12.864 pilas que ya habían cumplido su vida útil. A través de un proceso de trituración mecánica realizada por un gestor autorizado, las pilas se convierten en materia prima para la industria metalúrgica.

Como próximas metas en el frente de economía circular, **seguiremos implementando estrategias que garanticen la reducción y uso eficiente de los recursos naturales** a través de la innovación y la analítica de datos. Así mismo, seguiremos avanzando en la formulación del Sistema de Gestión Basura Cero, reduciendo, reutilizando, aprovechando y valorizando cada vez mejor los residuos.

De acuerdo con nuestra operación en 2023, estos fueron los resultados obtenidos:

Resultados emisiones de GEI, ecoeficiencia operacional y economía circular 2023

Indicador	Meta 2023*	Variación 2023-2022
1. Eficiencia energética de la red	-4%	3%
2. Eficiencia hídrica	-2%	-1%
3. Inventario de emisiones Alcances 1 y 2	-3%	-9%
4. Aprovechamiento de residuos	67%	74%
5. Reducción de residuos	-2%	-29%

* Los datos con signo negativo corresponden a reducción, los positivos a aumento.

Comprometidos con la mejora continua seguiremos implementando estrategias que garanticen la reducción y uso eficiente de los recursos naturales a través de la innovación y analítica de datos.

VALOR COMPARTIDO

Adoptamos y fomentamos prácticas responsables en nuestra cadena de suministro que generan valor compartido para todos.

ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Mediante la implementación de prácticas de abastecimiento sostenible, fomentamos la adopción de prácticas responsables en toda nuestra cadena de suministro. Esto no solo refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, también contribuye a la creación de valor compartido para todas las partes involucradas en nuestra cadena de valor.

Los avances logrados a través de nuestra Misión Verde 2030, específicamente en lo que respecta al fortalecimiento de nuestra cadena de valor a través de procesos de desarrollo de proveedores y compras sostenibles, fueron abordados en la sección de gestión de la cadena de valor, en donde identificamos oportunidades para mejorar la resiliencia y la eficiencia de nuestras operaciones.

Nuestra Misión Verde 2030 no tiene fronteras.

En los años recientes hemos replicado las buenas prácticas ambientales en los países donde operamos, buscando que sean transversales y contribuyan a nuestra visión de ser un banco multilatino que deja una positiva huella ambiental para impulsar el cambio que necesita el planeta.

HONDURAS

Implementamos medidas de ecoeficiencia en las instalaciones durante 2023, lo que resultó en reducciones significativas en varios aspectos ambientales.

Renovamos 42 unidades de aire acondicionado, cambiando de R22 a R410 en agencias distribuidas por todo el país. Esta acción permitió reducir aproximadamente un 45% el consumo de refrigerantes en comparación con el año anterior.

Además, continuamos el proceso de cambio de luminarias a tecnología led en agencias y edificios corporativos. Implementamos este cambio en 6 agencias, lo que resultó en una reducción aproximada del 23% en el consumo de energía.

Por otro lado, certificamos a 56 líderes y gestores ambientales a través de nuestro programa "Multiplicadores de lo bueno", como parte de nuestro compromiso con una educación ambiental integral para todos nuestros colaboradores.

Davivienda Honduras
Resultados emisiones de GEI, ecoeficiencia operacional y economía circular

	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019	Comentarios
Alcance 1 (ton CO_2e)	414	459	173	564	287	-9,78%	44,15%	La disminución del Alcance 1 con respecto a 2022 se debió a los proyectos de eficiencia implementados en 2023, al cambiar sistemas de aire acondicionado de tipo R22 a R410A.
Alcance 2 (ton CO_2e)	3.002	3.798	3.010	2.571	3.168	-20,95%	-5,24%	
Alcance 3 (ton CO_2e)	59	49	24	26	82	21,55%	-27,73%	Para el Alcance 3, el aumento de 22% con respecto a 2022 se debió a un incremento de los viajes aéreos realizados durante 2023 y un pequeño porcentaje al consumo de papel, debido al regreso de la presencialidad en los edificios.
Total inventario de emisiones de GEI (ton CO_2e)	3.475	4.305	3.207	3.161	3.537	-19,28%	-1,75%	
Energía (MWh)	4.928	6.234	4.941	4.143	5.106	-20,95%	-3,49%	
Energía (MW/FTE)	3,9	5,0	4,1	3,4	4,2	-21,91%	-6,35%	Se redujo el inventario de emisiones de GEI gracias a la implementación de medidas de ahorro y remodelaciones en nuestras agencias y edificios corporativos.
Energía (MW/m^2)	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1	-20,95%	20,54%	
Agua (megalitros)	23	22	25	33	162	5,94%	-85,57%	En 2023 aumentó el consumo de agua en 6% debido a la presencia de más personal en edificios corporativos y al aumento de los colaboradores de tiempo completo.
Agua (megalitros/FTE)	0,02	0,02	0,02	0,03	0,13	4,65%	-85,81%	
Agua (megalitros/m^2)	0,001	0,001	0,001	0,001	0,004	5,94%	-85,57%	
Consumo papel (ton)	21	21	22	20	37	0,37%	-43,43%	Seguimos en la implementación de la campaña “Banco sin papel”, que busca la optimización y digitalización de procesos.
Consumo papel (kg/FTE)	17	17	18	16	30	-0,85%	-43,86%	
Residuos aprovechables (ton)	3,0	2,9	1,9	2,0	8,7	3,38%	-65,54%	Continuamos separando y aprovechando residuos reciclables en nuestra sede administrativa principal.
Residuos aprovechables (kg/FTE)	2,4	2,3	1,6	1,6	7,1	2,12%	-66,30%	

Davivienda Honduras - Emisiones de gases efecto invernadero 2023

(ton CO_2e)

	Fuentes de emisión	CO_2	CH_4	N_2O	Compuestos fluorados	Total inventario de emisiones de GEI
Alcance 1	Fuentes fijas combustibles	134	0,5	0,3	0	134
	Fuentes fijas refrigerantes	0	0	0	172	172
	Fuentes fijas extintores	28	0	0	0	28
	Fuentes móviles combustibles	78	0,1	1	0	80
	Subtotal	**240**	**1**	**2**	**172**	**414**
Alcance 2	Energía adquirida	3.002	0	0	0	3.002
	Subtotal	**3.002**	**0**	**0**	**0**	**3.002**
Alcance 3	Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	21	0	0	0	21
	Categoría 6 - Viajes de negocios	38	0,01	0,3	0	38
	Subtotal	**59**	**0**	**0**	**0**	**59**
	Total inventario de emisiones de GEI	**3.301**	**1**	**2**	**172**	**3.475**

30%

AHORRO EN ENERGÍA ELÉCTRICA

con los nuevos elevadores del Centro Financiero.

EL SALVADOR

En 2023 avanzamos con el plan de sustitución de equipos de aire acondicionado por modelos que utilizan refrigerantes más respetuosos con el ambiente, así como la renovación de elevadores en el Centro Financiero. Al finalizar el año, contábamos con 3 elevadores operativos de un total de 4, los cuales permiten un ahorro de energía eléctrica de aproximadamente el 30% en comparación con los elevadores anteriores. Además, completamos la instalación de 3 nuevas plantas fotovoltaicas, con una capacidad de 165 kWp, estimando una generación promedio de energía limpia de 246 MWh al año.

Reforzamos nuestro enfoque en formación ambiental para nuestros colaboradores, logrando que 145 colaboradores de El Salvador completaran con éxito el programa "Multiplicadores de lo bueno", convirtiéndose en líderes y gestores ambientales.

En 2024 iniciaremos la readecuación de 4 de los 7 niveles del Centro Financiero, que incluirá la instalación de más de 300 lámparas led con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica. Además, comenzamos la sustitución de ventanas por modelos termoacústicos, que permitirá un uso más eficiente del aire acondicionado y una menor demanda de energía. Asimismo, seguiremos trabajando en la obtención de la certificación Leed en Operación y Mantenimiento 4.1 para las agencias Zona Rosa y Miralvalle.

Davivienda El Salvador
Resultados emisiones de GEI, ecoeficiencia operacional y economía circular

	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019	Comentarios
Alcance 1 (ton CO_2e)	1.526	1.160	1.017	1.016	1.286	31,56%	18,64%	En 2023 hubo un incremento de 23% en los Alcances 1 y 2 comparado con 2022, equivalente a 394 ton CO_2e, principalmente por el aumento en las recargas de sistemas de aire acondicionado en el Edificio Centro Financiero y la mayor presencia de personal en oficinas administrativas. Así mismo, se incrementaron las emisiones indirectas debido a que a partir de 2022 ampliamos su cuantificación en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, residuos generados en la operación y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del protocolo de Gases de Efecto Invernadero - GHG Protocol. El Alcance 3 tuvo un incremento significativo con respecto a 2022, principalmente por la compra de cajeros automáticos en la categoría Bienes de Capital, equivalente al 62%, es decir, 478 ton CO_2e del Alcance 3.
Alcance 2 (ton CO_2e)	542	513	538	4.339	5.109	5,60%	-89,40%	
Alcance 3 (ton CO_2e)	796	231	45	56	141	244,13%	466,19%	
Total inventario de emisiones de GEI (ton CO_2e)	2.864	1.904	1.600	5.411	6.536	50,40%	-56,18%	
Energía (MW)	6.504	6.159	6.456	6.383	7.515	5,60%	-13,46%	Debido a la mayor asistencia de personal a las oficinas administrativas, como también proveedores de servicio de mantenimiento, por trabajos de adecuación se incrementó el consumo de energía en un 5,60% con respecto a 2022.
Energía (MW/FTE)	3,70	3,56	3,75	3,70	4,20	3,86%	-12,02%	
Energía (MW/m^2)	0,23	0,21	0,22	0,21	0,30	7,44%	-23,58%	
Instalación de energía renovable (kWp instalados)	267	267	267	267		0,00%	-	Continuamos generando energía limpia con las 5 plantas fotovoltaicas instaladas en 2020, con un incremento de producción de 17 MWh/año, es decir, 4,65% más que en 2022.
Generación de energía renovable (MWh/año)	376	359	399	73		4,65%	-	

	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019	Comentarios
Agua megalitros	48	38	34	45	53	24,71%	-9,89%	Aumentó el consumo del recurso hídrico generado principalmente por fugas en 5 agencias, como también por el incremento de personal en oficinas administrativas.
Agua (megalitros/FTE)	0,03	0,02	0,02	0,03	0,03	22,65%	-11,73%	
Agua (megalitros/m²)	0,002	0,001	0,001	0,001	0,002	26,88%	-2,59%	
Consumo papel (ton)	41	41	48	39	69	1,15%	-39,71%	Gracias a las iniciativas de cero papel desarrolladas en 2023, redujimos en 0,52% su consumo con respecto a 2022.
Consumo papel (kg/FTE)	24	24	28	22	39	-0,52%	-39,73%	
Residuos aprovechables (ton)	13	21	12	13	52	-39,79%	-75,78%	Gestionamos adecuadamente 13 toneladas de materiales reciclables.
Residuos aprovechables (kg/FTE)	7	12	7	7	29	-40,79%	-75,33%	

PLANTAS FOTOVOLTAICAS

Contamos con 5 plantas que generan energía limpia y nos ayudan a alcanzar nuestras metas ambientales.

Davivienda El Salvador - Emisiones de gases efecto invernadero 2023

(ton CO_2e)

	Fuente de emisión	CO_2	CH_4	N_2O	Compuestos fluorados
Alcance 1	Fuentes móviles combustibles	130,72	0,21	2,05	0
	Fuentes fijas combustibles	13,44	0,05	0,03	0
	Fuentes fijas refrigerantes	0	0	0	1.374,21
	Fuentes fijas extintores	1,27	0	0	3,74
	Subtotal	**145,00**	**0**	**2**	**1.378,00**
Alcance 2	Energía adquirida	541,76	0	0	0
	Subtotal	**542**	**0**	**0**	**0**
Alcance 3	Categoría 1 - Consumo de papel	38,02	0	0	0
	Categoría 1 - Tarjetas plásticas	4,50	0	0	0
	Categoría 1 - Títulos valores	32,18	0	0	0
	Categoría 2 - Bienes de capital	528,00	0	0	0
	Categoría 5 - Residuos generados de la operación	78,73	0	0	0
	Categoría 6 - Noches de hotel	11,08	0	0	0
	Categoría 6 - Viajes aéreos	67,94	0,0084	0,591	0
	Subtotal	**760,47**	**0**	**1**	**0**
	Total inventario de emisiones de GEI	**1.448,00**	**0**	**3**	**1.378,00**

COSTA RICA

Nos alineamos a la estrategia de Misión Verde 2030, donde hemos implementado medidas para cuantificar y gestionar los consumos de agua, energía, papel, emisiones de gases de efecto invernadero y el manejo de residuos en nuestra operación, en colaboración con nuestros proveedores estratégicos. Mejoramos significativamente los mantenimientos preventivos, incluyendo aires acondicionados, luminarias y grifería, con un seguimiento exhaustivo a través de la herramienta Asana, lo que ha llevado a una reducción del 45% en incidencias mediante refuerzos de las visitas a edificios y sucursales.

Continuamos con el proceso de cambio de los aires acondicionados por modelos tipo R410 mejorando la eficiencia en los espacios y permitiendo un control digital de las temperaturas, para evitar manipulaciones indebidas.

En cuanto al transporte, mantenemos el servicio desde el centro (San José) hasta nuestras oficinas corporativas ubicadas en Torre, Escazú, incentivando además el uso compartido de vehículos por parte de nuestros colaboradores para la reducción del inventario de emisiones de GEI.

Implementamos un sistema de seguimiento digital de la flotilla de vehículos del Banco para monitorear en tiempo real el consumo del combustible y las condiciones del vehículo, además de ofrecer recomendaciones al conductor, lo que nos ha permitido un ahorro de combustible del 18% en relación con el año 2022.

Finalmente, capacitamos a 702 colaboradores a través del programa "Multiplicadores de lo bueno", convirtiéndolos en líderes y gestores ambientales con conocimientos en eficiencia energética e hídrica.

Davivienda Costa Rica - Resultados emisiones de GEI, ecoeficiencia operacional y economía circular

	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019	Comentarios
Alcance 1 (ton CO_2e)	288	268	262	46	103	7,67%	180,06%	En 2023, el inventario de emisiones de GEI en Alcance 1 aumentó en 7,6% y en Alcance 2 en 3,4%, debido a que se presentaron fallas en algunos sistemas de aire acondicionado. Adicionalmente, aumentó la cantidad de colaboradores de tiempo completo y la cantidad de días presenciales en las sedes administrativas, lo que conlleva a un mayor consumo energético con impacto sobre el Alcance 2.
Alcance 2 (ton CO_2e)	107	104	110	210	255	3,48%	-57,89%	
Alcance 3 (ton CO_2e)	97	226	15	1	59	-57,00%	64,41%	Con relación a la estimación del Alcance 3, ampliamos la cuantificación en las siguientes categorías: bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero -GHG Protocol.
Total inventario de emisiones de GEI (ton CO_2e)	493	597	387	257	417	-17,49%	18,24%	
Energía (MW)	2.684	2.594	2.751	2.781	3.378	3,48%	-20,54%	En 2023 sustituimos del 95% de luces fluorescentes por luces led, tanto en edificios como en sucursales.
Energía (MW/FTE)	2,6	2,7	2,9	3,0	3,3	-3,70%	-22,03%	
Energía (MW/m^2)	0,2	0,1	0,2	0,3	0,2	9,01%	-21,15%	
Agua megalitros	13,3	12,5	14	10	20	6,40%	-32,08%	En 2023 tuvimos una reducción del 32% con respecto a 2019 y un aumento en el consumo del 6% con relación a 2022, debido a una fuga de agua en una de nuestras agencias; por esto fortalecimos la identificación, reporte y corrección de novedades. Por otro lado, cambiamos las llaves de grifo convencionales por llaves tipo *push* en todas las sucursales.
Agua (megalitros/FTE)	0,013	0,013	0,014	0,011	0,021	-0,99%	-39,71%	
Agua (megalitros/m^2)	0,001	0,001	0,001	0,001	0,002	12,09%	-57,82%	
Consumo de papel (ton)	12	13	10	10	20	-7,69%	-40,00%	Continuamos impulsando el proyecto Cero Papel, con el que redujimos en 7,6% el consumo con respecto a 2022, reducción equivalente a 26 toneladas.
Consumo de papel (kg/FTE)	12	13	10	11	21	-14,10%	-44,43%	
Residuos aprovechables (ton)	11,0	8,3	2,5	1,1	5,3	32,53%	107,55%	Continuamos separando y aprovechando los residuos reciclables y electrónicos, manteniendo las alianzas estratégicas con los centros de acopio autorizados.
Residuos aprovechables (kg/FTE)	10,5	8,5	2,6	1,2	5,4	23,33%	95,26%	

Davivienda Costa Rica - Emisiones de gases efecto invernadero 2023

(ton CO_2e)

	Fuente de emisión	CO_2	CH_4	N_2O	Compuestos fluorados	Total inventario de emisiones de GEI
Alcance 1	Fuentes fijas combustibles	6,00	0,03	0,01	0	5,91
	Fuentes móviles combustibles	64,00	0,11	1,11	0	65,31
	Fuentes fijas refrigerantes	0	0	0	216,40	216,40
	Fuente fijas extintores	1,00	0	0	0	0,84
	Subtotal	71,00	0,13	1,12	216,40	288,46
Alcance 2	Energía adquirida	107,37	0	0	0	107,37
	Subtotal	107,37	0	0	0	107,37
Alcance 3	Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	37,76	0	0	0	37,76
	Categoría 2 - Bienes de capital	11,96	0	0	0	11,96
	Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba	10,09	0,001	0,01	0	10,10
	Categoría 6 - Viajes de negocios	36,87	0,005	0,32	0	37,19
	Subtotal	96,67	0,006	0	0	97,00
	Total inventario de emisiones de GEI	**275,00**	**0**	**1**	**216**	**493,00**

PANAMÁ

Continuamos con la transición a luminarias led y con la reducción del número de impresoras en nuestras oficinas y sucursales. Un logro destacado fue la **certificación de 34 colaboradores como líderes y gestores ambientales** tras completar el programa "Multiplicadores de lo bueno". Estos líderes están capacitados en eficiencia energética e hídrica, tanto en nuestras instalaciones como en sus hogares.

En 2024 continuaremos nuestro compromiso con la reducción del inventario de emisiones de GEI mediante proyectos que incluyan estrategias de optimización de la cantidad de luminarias, implementación del plan de gestión de residuos y el reemplazo de extintores a tipo CO_2, proceso que ya está en marcha. Estos proyectos, junto con otras iniciativas que puedan surgir, reflejan nuestro esfuerzo por reducir nuestras emisiones y consumo.

Davivienda Panamá
Resultados emisiones de GEI, ecoeficiencia operacional y economía circular

	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023-2022	Variación 2023-2019	Comentarios
Alcance 1 (ton CO_2e)	110	79	65	96	95	39,32%	15,86%	En 2023 hubo un incremento del 20% en los Alcances 1 y 2 comparado con 2022, equivalente a 30 ton CO_2e, debido principalmente al aumento en las recargas de aires acondicionados.
Alcance 2 (ton CO_2e)	67	67	71	176	212	-1,10%	-68,55%	
Alcance 3 (ton CO_2e)	37	12	3	1	2	203,04%	2205,00%	
Total inventario de emisiones de GEI (ton CO_2e)	213	158	139	273	308	34,72%	-30,76%	
Energía (MW)	646	653	694	636	764	-1,10%	-15,43%	El cambio de luminarias led en nuestras sucursales redujo el consumo de energía en 15,43% con respecto a 2019 y en 1,10% con relación a 2022.
Energía (MW/FTE)	3,2	3,5	3,9	3,3	6,0	-8,97%	-47,26%	
Energía (MW/m²)	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	-2,54%	40,77%	
Consumo papel (ton)	0,8	0,7	0,6	0,6	1,7	4,17%	-56,27%	Redujimos el consumo de papel en 56,27% con respecto a 2019; no obstante, aumentamos el consumo de papel en 4,17% con respecto a 2022, debido al incremento de colaboradores de tiempo completo en nuestra filial.
Consumo papel (kg/FTE)	3,7	3,8	3,7	2,9	10,7	-4,12%	-65,68%	

Davivienda Panamá - Emisiones de gases efecto invernadero 2023

(ton CO_2e)

	Fuente de emisión	CO_2	CH_4	N_2O	Compuestos fluorados	Total inventario de emisiones de GEI
Alcance 1	Fuentes fijas combustibles	0,87	0	0	0	0,88
	Fuentes móviles combustibles	97,28	0,16	2,10	0	99,54
	Fuentes fijas refrigerantes	0	0	0	9,21	9,21
	Fuentes fijas extintores	0,34	0	0	0	0,34
	Subtotal	**98,48**	**0,16**	**2,11**	**9,21**	**109,95**
Alcance 2	Energía adquirida	66,57	0	0	0	66,57
	Subtotal	**66,57**	**0**	**0**	**0**	**66,57**
Alcance 3	Categoría 1 - Consumo de papel	0,69	0	0	0	0,69
	Categoría 1 - Tarjetas plásticas	0,22	0	0	0	0,22
	Categoría 2 - Bienes de capital	26,54	0	0	0	26,54
	Categoría 6 - Viajes aéreos	9,35	0	0,08	0	9,43
	Subtotal	**36,80**	**0**	**0,08**	**0**	**36,88**
	Total inventario de emisiones de GEI	**201,85**	**0,16**	**2,19**	**9,21**	**213,40**

Biodiversidad y resultados positivos para la naturaleza

El cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el agotamiento del capital natural son desafíos ineludibles que enfrenta nuestra sociedad y, por ende, las instituciones financieras no pueden permanecer ajenas a esta realidad. Estos desafíos representan riesgos significativos para la estabilidad económica y financiera, pero también ofrecen oportunidades para la innovación y la inversión en soluciones basadas en la naturaleza.

Al abordar estas cuestiones de manera proactiva e integrada, no solo protegemos el planeta y sus ecosistemas, sino que también construimos un legado de resiliencia, confianza, bienestar y prosperidad para las personas, las familias y los negocios.

En Davivienda trabajamos cada día para hacer del mundo nuestra casa, una casa más próspera, incluyente y verde. Nuestra misión es **acompañar a las líneas de negocio y a nuestros clientes con una oferta innovadora** que genere beneficios financieros y también respalde la restauración y la preservación de nuestro capital natural.

Nuestro compromiso es más que un deber ético, es una estrategia inteligente para el éxito a largo plazo en el mundo financiero a través de la adopción de soluciones novedosas de servicios financieros que promuevan la regeneración del planeta.

En línea con este compromiso, diseñamos la **Tarjeta G-Zero Colombia** con el fin de generar un impacto positivo en el medio ambiente. Esta tarjeta es fabricada con plástico reciclado y ofrece a los clientes la oportunidad de donar el *cashback* recibido a causas ambientales a través de organizaciones como WWF Colombia (Fondo Mundial para la Naturaleza). Al cierre del año, expedimos más de 53 mil tarjetas.

Además, en Davivienda aplicamos rigurosamente la metodología de evaluación de riesgo ambiental y social aplicada a las solicitudes de crédito para financiar proyectos de nuestros clientes empresariales. Esta metodología se basa en las Normas de Desempeño de la IFC (IFC PS). Específicamente, la Norma de Desempeño 6 reconoce que la protección y la conservación de la biodiversidad, el mantenimiento de los servicios ecosistémicos y el manejo sostenible de los recursos naturales vivos son fundamentales para el desarrollo sostenible.

Así mismo, reconocemos la importancia de identificar, evaluar y gestionar las dependencias (entendidas como las maneras en que las actividades económicas dependen de los servicios ecosistémicos y activos de capital natural) e impactos a la biodiversidad (entendidos como las maneras en que las actividades económicas afectan los servicios ecosistémicos y activos de capital natural), como resultado de las actividades que financiamos. Por esta razón, en 2023 **iniciamos un diagnóstico mediante el uso de la herramienta Encore (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) para 270 proyectos** evaluados en SARAS pertenecientes a los sectores de construcción de vivienda y proyectos diferentes de vivienda, minería y carbón, industrial, energía e ingeniería y obras civiles.

Como principales conclusiones, identificamos que la mayoría de los proyectos dependen del agua, sea superficial o subterránea, como insumo físico indispensable, así como dependen de la filtración del agua para la mitigación de impactos directos, de la protección contra interrupciones como la estabilización de movimientos en masa y el control de la erosión, y protección contra inundaciones y tormentas. En este sentido, identificamos que los 3 principales impulsores de impactos a la biodiversidad son la contaminación del agua, las emisiones de gases de efecto invernadero y los contaminantes del suelo.

Para el Banco es relevante tener presentes las interconexiones entre el cambio climático y la pérdida de biodiversidad para abordar la gestión de los riesgos asociados y su divulgación de manera conjunta. Es por esto, que para 2024 tenemos le reto el reto de ampliar el diagnóstico a otras actividades de la cartera de créditos y fortalecer su identificación. Buscaremos integrar con las áreas involucradas esta información para sensibilizar, gestionar e identificar oportunidades para impulsar proyectos con beneficio para la biodiversidad, como también para **fomentar instrumentos que permitan generar nuevos productos con impacto positivo sobre los ecosistemas y las especies.** De esta manera avanzaremos al interior del Banco en la alineación al marco Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD.

En Centroamérica también aportamos con nuestro portafolio sostenible. De hecho, contamos con 2 productos verdes que están contribuyendo de forma integral a la biodiversidad de los países donde operamos: las Cuentas Verdes Davivienda (en El Salvador y Panamá) y el Seguro Verde de Davivienda Seguros en (Honduras, El Salvador y Costa Rica).

El Seguro Verde, con más de 13 años de trayectoria, es el único en Centroamérica con el que el cliente apoya la conservación de la biodiversidad y la mitigación del cambio climático de forma directa. Con cada póliza emitida, el asegurado aporta a la restauración de ecosistemas de manglar.

Honduras

El Seguro Verde se lanzó en julio de 2022 y ya cuenta con **más de 3.600 pólizas colocadas,** contribuyendo a la restauración de 3 hectáreas de bosque de manglar.

El Salvador

Tenemos más de **22 mil pólizas activas** con una participación del 59% en colocación de seguros masivos. Desde hace 5 años, los asegurados aportan el 1% de la prima del seguro para la restauración de 6,2 hectáreas de manglar.

Costa Rica

El Seguro Verde se lanzó en 2023 y ya cuenta con más de **3.700 pólizas colocadas,** contribuyendo al monitoreo y restauración de 10 hectáreas de manglar en un área protegida.

Las cuentas verdes en Centroamérica:

El Salvador

Los clientes contribuyen a un programa de conservación de tortugas marinas. En los últimos 14 años se han liberado más de **1,5 millones de neonatos** de esta especie.

Panamá

Estamos desarrollando un producto para que cada cliente, al abrir una cuenta móvil, apoye directamente un programa que busca plantar **10 mil fragmentos de coral** para la restauración de los arrecifes.

Aclaraciones estándares GRI ecoeficiencia

General

Detalles generales

Respuestas

- La línea base corresponde a 2022, ya que fue el año en el que el Banco volvió a su operación normal después de la pandemia por covid-19.
- El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (Alcances 1, 2 y 3) se realiza a través del Greenhouse Gas Protocol con un enfoque de consolidación de control operacional.
- Las variaciones se calculan de acuerdo con la siguiente fórmula: (Año actual - Línea base) / Línea base.

GRI 302-1

Consumo de energía dentro de la organización

- La consolidación de información de la energía comprada de la red se hace a través de un aliado que gestiona los servicios públicos de la organización, por medio de un software que con el apoyo de *bots* recopila y consolida los consumos de energía de las facturas de cada prestador de servicio por cada instalación.
- El total de la energía reportada corresponde al consumo de las instalaciones de forma general, dado que no contamos con el detalle del consumo desglosado por electricidad, refrigeración y otros.
- Se aclara que el Banco no vende energía.
- El consumo total de energía de la red es de 27.285.251,16 millones de kWh. Conversión del consumo de megavatio-hora (MWh) = 1.000 kWh[46].
- La energía generada a partir de los paneles solares se consolida y monitorea a través de la plataforma Fronius Solar Web, donde se encuentra la generación de energía en tiempo real para cada instalación.
- Los certificados de energía eléctrica adquirida por 20.305 MWh en 2023 provienen de los proyectos Hidrobarrancas SAS ESP (ID EGOX-PR-293) y la Rebusca (ID EGOX-PR-291), que se encuentran dentro de la base de la plataforma Ecogox.

Referencia Camacol, que se puede consultar *aquí*.

46 Fuente: *https://www.convertir-unidades.info/Convertir+Kilovatio-hora+en+Megavatio-hora.php*

Respuestas

GRI 302-4 Reducciones consumo de energía

- La reducción de energía eléctrica se asocia a la energía consumida del sistema interconectado nacional y la generación por paneles solares.
- La cuantificación de la reducción se basa en la comparación del periodo actual con la línea base 2022.
- El total de las reducciones de energía reportadas corresponde al consumo de las instalaciones de forma general, dado que no contamos con el detalle del consumo desglosado por electricidad, refrigeración y otros.

GRI 303-5 Consumo de agua

- La consolidación de la información de consumo de agua se hace a través de un aliado que gestiona los servicios públicos de la organización, utilizando un software que por medio de *bots* recopila y consolida los consumos de agua de las facturas de cada prestador de servicio por cada instalación.
- Debido que la fuente de donde proviene el agua para la operación de las instalaciones del Banco es el acueducto, no contamos con el detalle del consumo desglosado por zonas de estrés hídrico.
- El método de conversión del volumen de agua consumido se realiza calculando la equivalencia entre la cantidad de m^3 en megalitros: 1 megalitro[47] equivale a 1.000 m^3.
- Total agua consumida: 64 megalitros.
- No se han generado cambios en el almacenamiento de agua y esto no genera un impacto en el reporte.

47 Fuente: *https://www.alltheunits.com/es/volumen/metros-cubicos/megalitros/*

GRI 305-1

Emisiones de CO_2 Alcance 1

Respuestas

Cuantificación de emisiones de CO_2 por fuentes biogénicas a partir de la combustión del porcentaje de biomasa (biocombustible) contenido en el combustible usado en plantas eléctricas: 3,6 ton CO_2e

Factores de emisión emitidos por:

FECOC, IPCC 2006, GWP - IPCC Fifth Assessment Report AR6.

Factores utilizados:

- Combustibles: diesel o ACPM (sin mezcla de biodiesel):
  - CO_2: 10,149 kg CO_2/gal
  - CH_4: 0,00001 kg CO_2/gal
  - N_2O: 0,000006 kg CO_2/gal
- Gasolina motor (sin mezcla de bioetanol):
  - CO_2: 8,8085 kg CO_2/gal
  - CH_4: 0,0000266 kg CO_2/gal
  - N_2O: 0,0000053 kg CO_2/gal
- Biodiesel de palma:
  - CH_4: 0,0000263 kg CO_2/gal
  - N_2O: 0,0000053 kg CO_2/gal
- Bioetanol anhidro:
  - CH_4: 0,0000146 kg CO_2/gal
  - N_2O: 0,0000029 kg CO_2/gal
- Refrigerantes:
  - R410A: 2.255,5 kg CO_2e/kg
  - R22: 1.960 kg CO_2e/kg
- Extintores GWP:
  - CO_2: 1
  - HCFC 123: 90,4.

9. CAPITAL **ECONÓMICO**

El mundo** es nuestra **casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

CAPITAL ECONÓMICO

Creamos **valor de largo plazo para nuestros accionistas e inversionistas**, retribuyendo equitativamente su confianza con rendimientos sólidos que maximicen el valor de sus inversiones, en línea con nuestro Propósito Superior, nuestra Misión y nuestros Principios y Valores.

Entorno macroeconómico y sistema financiero

ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO COLOMBIA[48]

El crecimiento económico global en 2023, aunque bajo, fue mejor al estimado. A inicios de año, el Banco Mundial esperaba que la economía se expandiera a una tasa del 1,7% anual, pero su estimación de crecimiento aumentó al 2,4%[49]. El mayor crecimiento frente al esperado se registró en economías en desarrollo. Los Estados Unidos, Rusia y China se destacaron por su buen desempeño; en este último país, la apertura de la economía frente a las políticas de estricto confinamiento que se aplicaron hasta 2022 para combatir el covid-19, así como una política fiscal expansiva, incidieron en un resultado superior al esperado.

Por su parte, **el crecimiento de América Latina también tuvo una corrección al alza:** el Banco Mundial tenía previsto un crecimiento del 1,3% al iniciar el año y el crecimiento estimado fue de 2,2% al final. Los mejores resultados frente a las previsiones iniciales estuvieron relacionados con la moderación en el crecimiento de la inflación y los descensos en tasas de política monetaria en algunos países, especialmente los emergentes. Además, la situación favorable que registró América Latina estuvo relacionada con mejores cosechas, la moderación de los precios del petróleo y el mejor desempeño de la economía estadounidense, que benefició particularmente a México y a los países centroamericanos.

Es importante aclarar que, aunque la economía mundial creció más de lo estimado inicialmente, la dinámica fue baja comparada con los promedios históricos para este siglo. Esto se debió, principalmente, al retiro de los estímulos fiscales y a las altas tasas de interés aplicadas para bajar la inflación.

El precio promedio del petróleo durante 2023 se redujo en forma considerable frente al observado el año anterior. De hecho, el precio de la referencia Brent en 2022 era de USD 98,75 por barril en promedio y pasó a USD 82,20 por barril en 2023. La cotización al cierre del año se ubicó en USD 77,60 por barril, frente a USD 84,97 al cierre de 2022. La caída del precio del crudo estuvo marcada por varios hechos, entre los que se destacan el modesto crecimiento global y el aumento de la producción en países como los Estados Unidos, Brasil y Guyana. También se destaca el importante flujo de petróleo proveniente de Rusia que se orientó a países como China e India, quienes no participan de las sanciones a Rusia tras la invasión a Ucrania en 2022. Si no hubiese una política de recortes por parte de Arabia Saudita, la caída en los precios habría sido mayor.

48 Documento elaborado por la Dirección Ejecutiva de Estudios Económicos de Davivienda, con información disponible a 18 de enero de 2024.

49 Ver, al respecto: Global Economic Perspectives, Banco Mundial, enero de 2023.

En Colombia, los resultados de crecimiento en 2023 fueron modestos, con un aumento anual del PIB del 0,6%. Esta situación se dio en la medida que la economía se vio afectada por varios factores, entre los que se destacan:

- El crecimiento económico global bajo.
- El aumento de las tasas de interés internacionales y locales, fruto de la política monetaria restrictiva para controlar el incremento de la inflación.
- La reducción del impulso (déficit) fiscal para cumplir con la regla fiscal.
- El alza de ciertos precios relativos claves en la economía (como el precio de la vivienda nueva y de la vivienda usada), que frenaron el crecimiento de algunos sectores.
- La caída importante de la inversión como resultado de los altos niveles de tasa de cambio en la segunda mitad de 2023, el aumento de las tasas de interés y el aumento de la incertidumbre generada por las políticas del nuevo gobierno.

PRODUCTO INTERNO BRUTO

Según el Dane, el PIB de Colombia creció 0,6% en 2023, una cifra muy moderada frente al 7,3% observado en 2022. Este resultado está sustentado en un dato favorable de crecimiento anual durante el primer trimestre (2,9%), mientras que en el segundo la variación fue casi nula (0,1%). En el tercer trimestre del año el PIB se contrajo 0,6%, y en el último trimestre el crecimiento anual fue de apenas 0,3%.

Desde el punto de vista de las ramas de actividad, en el año 2023 la de mayor dinamismo fue "actividades financieras y de seguros" con un crecimiento de 7,9%, seguida por "actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios" con un crecimiento de 7,0% y por "administración pública, defensa, salud, educación y planes de seguridad social de afiliación obligatoria" con un crecimiento del 3,9%.

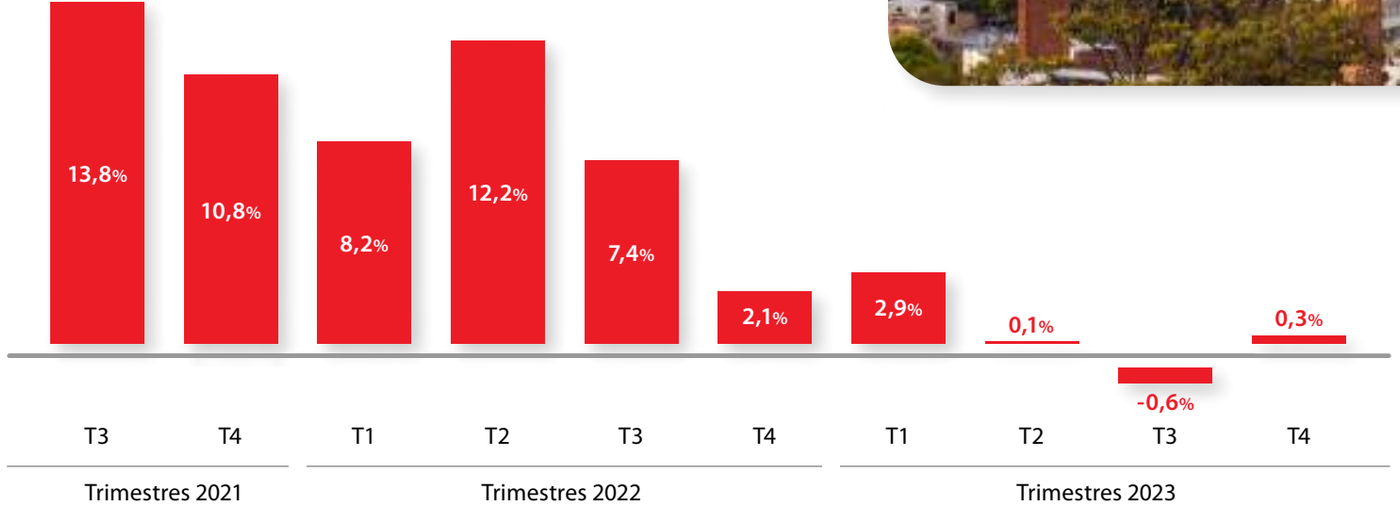
Por otro lado, los sectores de menor desempeño durante el año fueron construcción (-4,2%), industrias manufactureras (-3,5%) y comercio, que incluye reparación de vehículos, transporte, almacenamiento, alojamiento y servicios de comidas (-2,8%).

El análisis desde los componentes de la demanda agregada indica que la demanda final interna se contrajo 3,8% real durante 2023. Detrás de la variación señalada se encuentra el consumo de los hogares que creció 1,1%, el gasto del Gobierno que aumentó 0,9% y la formación bruta de capital que cayó 24,8% (cifra inferior a la observada en 2020, cuando por efecto de la pandemia cayó 20,7%).

Las variables relacionadas con el sector externo contribuyeron a aminorar el desequilibrio macroeconómico que ha venido atravesando la economía colombiana; en efecto, las exportaciones crecieron 3,1% en el periodo señalado, mientras que las importaciones cayeron 14,7%.

Colombia - Producto interno bruto

(Variación porcentual anual)

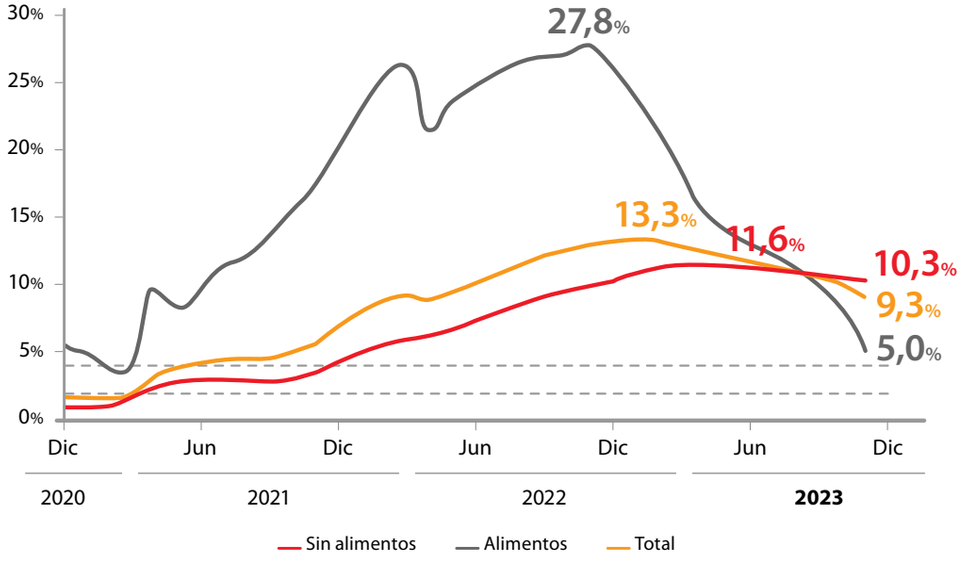


INFLACIÓN

El año 2023 cerró con una cifra de inflación anual de un solo dígito: 9,28%, más baja que la observada el año anterior (13,12%) pero muy por encima del rango meta del Banco de la República (2% a 4%).

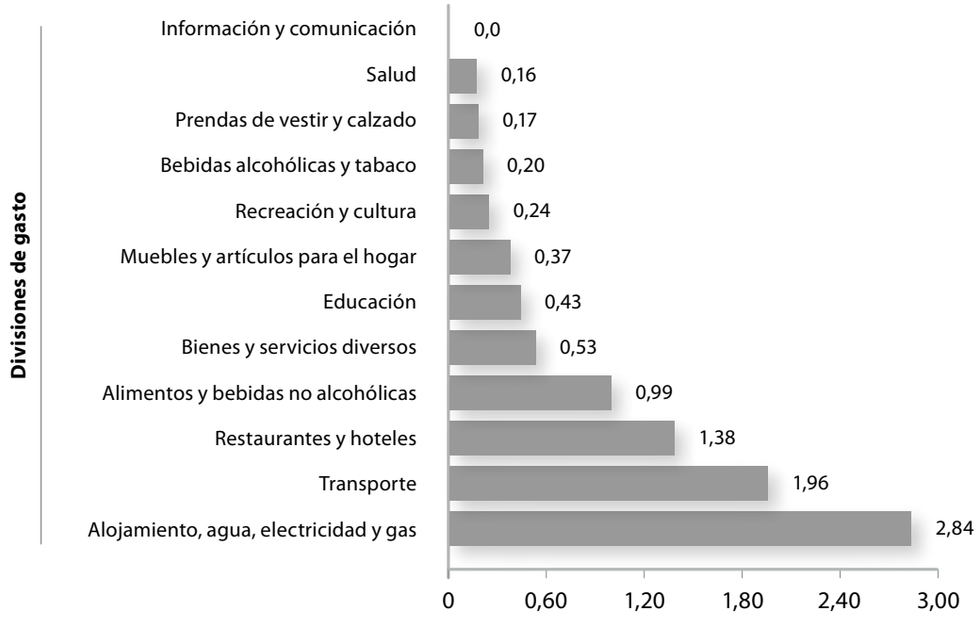
9,28%
INFLACIÓN ANUAL
en Colombia 2023.

Colombia - Inflación anual



Fuente: Dane.

Colombia - Contribución anual por divisiones de gasto



Fuente: Dane.

A lo largo del año, las presiones inflacionarias generalizadas en la canasta familiar fueron persistentes. La división de alojamiento y servicios públicos contribuyó en cerca de la tercera parte de la inflación total anual, tanto así que la indexación de los arriendos a la inflación de 2022 y los temores crecientes por el fenómeno de El Niño impulsaron los arriendos y las tarifas de electricidad, respectivamente. Por otro lado, se observó una fuerte presión en el transporte, explicada por las alzas en el precio de la gasolina, al punto que este rubro se convirtió en la segunda división con mayor aporte a la inflación. Igualmente, las comidas fuera del hogar estuvieron presionadas por mayores costos de operación como los arriendos, electricidad y algunos alimentos que no disminuyeron sus cotizaciones como las carnes, dando lugar a que la división de restaurantes y hoteles se posicionara como el tercer principal factor inflacionario en el año completo.

La fuerte apreciación del peso colombiano con respecto al dólar a lo largo del año también contribuyó a la desaceleración en la inflación anual. Este efecto fue bastante notorio en los precios de los vehículos tanto nuevos como usados, repuestos para vehículos, algunos electrodomésticos y aparatos tecnológicos, entre otros bienes.

El aumento del salario mínimo mensual para 2024 fue fijado por decreto por parte del Gobierno nacional en 12,07% y quedó en COP 1.300.000 (COP 1.462.000 con auxilio de transporte). Así, el incremento del salario mínimo estuvo 2,79% por encima de la inflación total anual del año 2023.

POLÍTICA MONETARIA Y TASA DE INTERÉS

Durante 2023, el Banco de la República aceleró el ciclo de normalización monetaria que había iniciado en septiembre de 2021. El emisor incrementó la tasa de política monetaria en 3 ocasiones en el año, alcanzando el nivel de 13,25% en su reunión de abril, 125 puntos básicos más que al cierre de 2022. De esta manera, la tasa de intervención llegó a niveles no vistos desde noviembre de 1999. Tras esta decisión, el Banco mantuvo la tasa de política monetaria inalterada por 8 meses consecutivos hasta la reunión de diciembre, cuando la recortó en 25 puntos básicos.

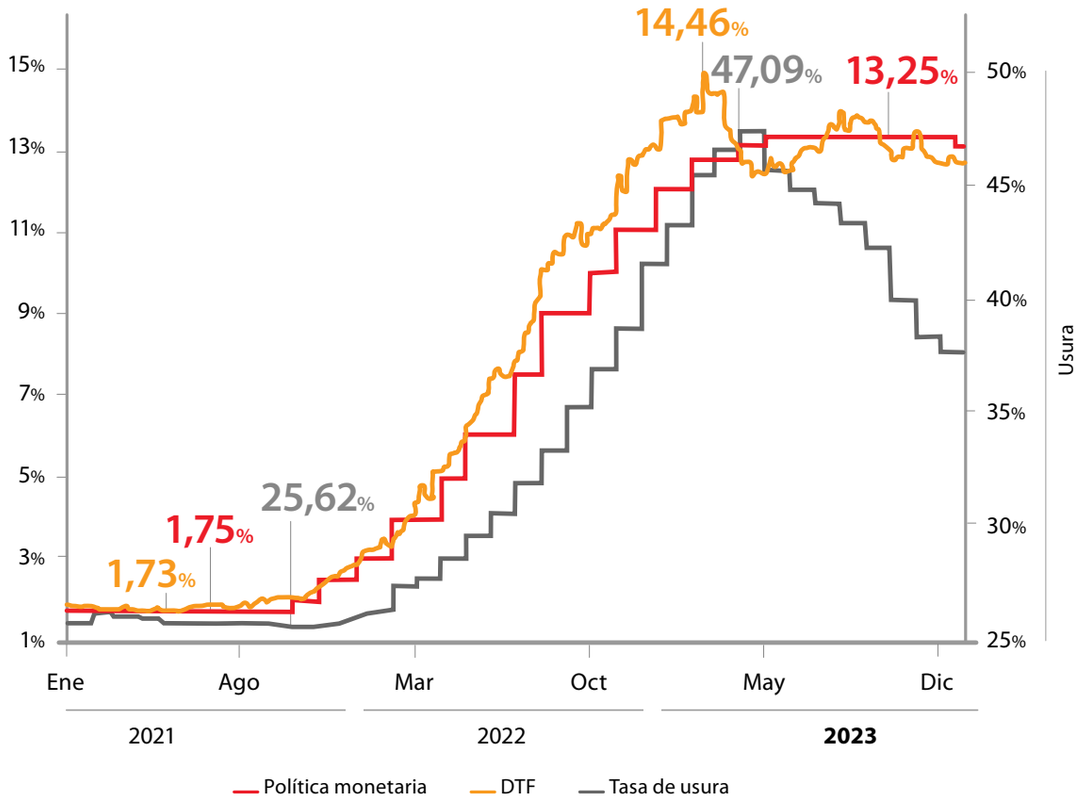
En Colombia, los movimientos en la política monetaria correspondieron en mayor medida a lo siguiente:

- La inflación presentó un lento descenso en el año, ubicándose muy por encima del rango meta del Banco de la República.
- Las expectativas de inflación a mediano y a largo plazo se mantuvieron elevadas durante gran parte del año.
- La actividad económica presentó un menor desempeño, mostrando los efectos de la postura de política monetaria.
- Las economías avanzadas mostraron estabilidad en sus tasas de interés, lo que permitió que las condiciones financieras externas del país se relajaran levemente.

APRECIACIÓN DEL PESO

En 2023, el peso colombiano tuvo una fuerte apreciación frente al dólar, que contribuyó a la desaceleración de la inflación anual.

Colombia - Tasas de interés 2023



Fuente: Banco de la República.

La tasa DTF, así como las tasas de captación a mayor plazo, presentaron un comportamiento estable, aunque con cierta volatilidad durante el segundo y el tercer trimestre de 2023. Hacia final de año descendieron y la última semana de diciembre alcanzaron un nivel de 12,7%, 100 puntos básicos por debajo de la observada al cierre de 2022. Parte de la volatilidad en el segundo y el tercer trimestre del año estuvo asociada a las restricciones de liquidez, explicadas en gran parte por los altos saldos en los depósitos de la Nación en el Banco de la República[50]. A su vez, a final de año se observó una menor presión derivada de los ajustes regulatorios efectuados por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN)[51].

Finalmente, la tasa de usura cerró 2023 en 37,56%, con una reducción de 3,9 puntos porcentuales frente al nivel registrado al cierre de 2022, y de 9,5 puntos porcentuales con respecto al máximo observado en abril (47,09%). Estas reducciones estuvieron en gran parte asociadas al cambio metodológico[52] en el cálculo del interés bancario corriente, lo que representa una reducción de intereses, especialmente para los créditos de consumo incluyendo tarjetas de crédito.

POLÍTICA FISCAL

En materia fiscal, las cifras preliminares indican que durante 2023 la deuda neta del Gobierno central llegó a representar 52,8% del PIB y cumplió la regla fiscal. Los ingresos del Gobierno ascendieron a COP 296,3 billones, cifra que muestra una disminución de COP 12,8 billones frente a la estimación presentada en el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) el año anterior. Esta caída estuvo impulsada tanto por menores ingresos derivados del recaudo tributario (COP 10,9 billones) como por menores excedentes de capital (COP 2,4 billones). Por su parte, los gastos sumaron COP 363,3 billones y fueron inferiores a la estimación inicial de COP 378,6 billones, gracias a los menores recursos destinados a pago de intereses (COP 8,1 billones) y al gasto primario (COP -7,1 billones). El menor nivel de gastos logró compensar la caída de los ingresos, lo que permitió que el déficit del Gobierno nacional fuera de 4,2% del PIB, cifra muy cercana a la meta de 4,3% del PIB planteada en el MFMP y consistente con el cumplimiento de la regla fiscal.

CUMPLIMIENTO

La deuda neta del Gobierno central representó 52,8% del PIB y cumplió con la regla fiscal.

50 Durante el segundo y el tercer trimestre del año, el saldo de los depósitos de la Nación en el Banco de la República registró un promedio cercano a COP 40 billones, superior al promedio histórico de COP 20 billones, que representa una mayor cantidad de recursos que no fueron irrigados a la economía nacional en esos periodos. Para el cuarto trimestre, el saldo promedio se redujo a COP 30 billones.

51 En septiembre, la Superintendencia Financiera de Colombia cambió los ponderadores del Fondeo Estable Disponible (FED) del CFEN para depósitos de entidades vigiladas y fondos de inversión colectiva. La norma señala que el ponderador para estos depósitos pasó de 0% a 25% a partir del 30 de septiembre de 2023 y con vigencia hasta el 31 de agosto de 2025. A partir de ese momento, los depósitos tendrán un ponderador del 0% o del 50%, dependiendo de si son no operativos u operativos, respectivamente.

52 La Superintendencia Financiera de Colombia modificó la metodología de cálculo del interés bancario corriente, que pasó de calcularse como el promedio simple entre las tasas ponderadas de consumo, tarjetas de crédito y créditos ordinarios, a calcularse como el promedio ponderado entre estas tasas.

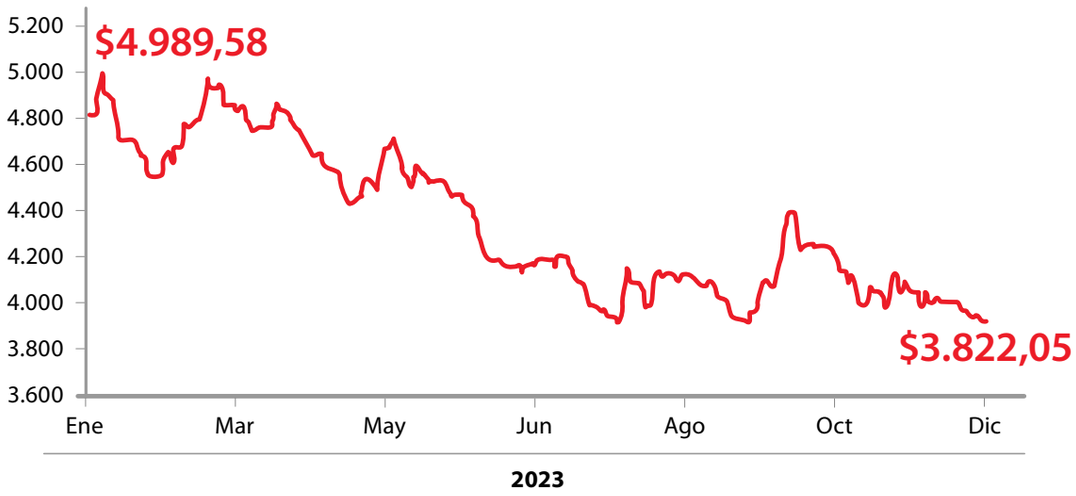
20,54%

EL PESO COLOMBIANO

estuvo entre las monedas más revaluadas de Latinoamérica.

Colombia - Tasa de cambio 2023

(COP por USD 1)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

TASA DE CAMBIO

Durante 2023, las monedas latinoamericanas reversaron buena parte de las devaluaciones que habían registrado en 2022. En este contexto, el peso colombiano fue una de las monedas más revaluadas en el hemisferio, con un 20,54%. Por su parte, el peso mexicano, el real brasileño y el sol peruano lo hicieron en un 12,9%, 8,12% y 2,65%, respectivamente, mientras que el peso chileno fue una excepción con una devaluación del 3,58%.

En Colombia, la tasa de cambio pasó de COP 4.081,20 el último día de 2022 a COP 3.822,05 al cierre de 2023.

La revaluación del peso colombiano estuvo asociada a 3 factores importantes:

- A partir de noviembre de 2022, el dólar empezó a perder valor en los mercados internacionales por efecto de la perspectiva de estabilización en las tasas de interés en los Estados Unidos.
- Durante la primera mitad del año, el Gobierno nacional llevó a cabo ajustes en el gabinete ministerial que limitaron el apoyo a las reformas que había sometido a consideración del Congreso. Además, a lo largo del año se registraron fallos de las cortes (como los relacionados con el control de las tarifas de energía, la emergencia económica para la Guajira y la inconstitucionalidad de los parágrafos relativos a no deducibilidad de las regalías en el impuesto de renta de las compañías petroleras) que demostraron la fortaleza de las instituciones del país. De esta manera, el riesgo político se redujo.
- El bajo crecimiento de la economía colombiana, en particular de la inversión, que redujo significativamente la demanda por bienes importados, permitiendo una corrección importante del desequilibrio externo de la economía y una menor demanda por dólares.

En 2023 se observó una salida de inversionistas extranjeros de Colombia por cerca de USD 4.320 millones[53], probablemente la mayor salida en este rubro en toda la historia. Además, tuvimos por cuarto año consecutivo una salida de la inversión de portafolio de colombianos hacia el exterior, que alcanzó USD 2.035 millones.

COMERCIO EXTERIOR[54]

En 2023, las actividades de comercio exterior mostraron un retroceso como resultado de la desaceleración de la actividad económica internacional y local, y por el retroceso de los precios internacionales del petróleo.

A lo largo del año, las exportaciones sumaron USD 49,5 mil millones y registraron una caída de 12,9% frente a 2022. Este comportamiento estuvo impulsado por la disminución en el valor de las ventas de los principales productos de exportación de nuestro país: café (-29,5%), hulla y coque (-25,4%), y petróleo y derivados (-16,6%). Las exportaciones de manufacturas también se deterioraron en este período, mostrando una caída de 3,8% como resultado de las menores ventas externas de plásticos en forma primaria (-31,4%), y de hierro y acero (-27,2%).

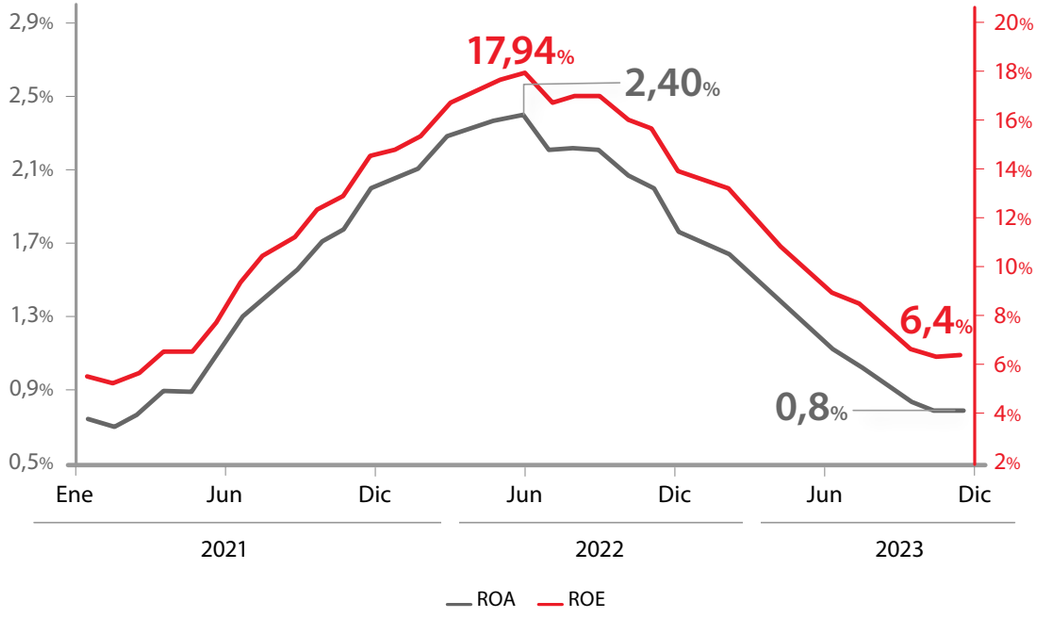
Por su parte, las importaciones ascendieron a USD 62,8 mil millones, registrando una reducción de 18,9%. A nivel de sus componentes por uso o destino económico, las importaciones de materias primas y bienes intermedios ascendieron a USD 30,4 mil millones, y se mantuvieron como la agrupación de mayor importancia con una participación de 48,5%, aunque mostraron una caída de 21,2%. En orden de importancia, le siguen las importaciones de bienes de capital y bienes de consumo, que sumaron USD 17,8 mil millones y USD 14,6 mil millones, y presentaron disminuciones de 22,5% y 8,0%, respectivamente.

En conclusión, en 2023 la economía colombiana registró un déficit comercial[55] de USD 9,9 mil millones, en comparación con el déficit de USD 14,3 mil millones obtenido el año anterior.

SECTOR FINANCIERO

A noviembre de 2023, la rentabilidad del sistema financiero medida por la rentabilidad del activo (ROA)[56] y la rentabilidad del patrimonio (ROE)[57] se ubicó en 0,8% y 6,4%, respectivamente. El comportamiento durante el año reflejó un constante retroceso en las rentabilidades del sistema, luego de haber alcanzado niveles máximos en el segundo trimestre de 2022. No obstante, el cambio mensual sugirió estabilidad en las rentabilidades al finalizar el año[58].

Colombia - Rentabilidad sistema financiero*



*Incluye bancos, compañías de financiamiento y corporaciones financieras.

Fuente: Superintendencia Financiera y cálculos Davivienda - Dirección Ejecutiva de Estudios Económicos

53 Cifras provenientes de la balanza cambiaria del Banco de la República.

54 Para fines de este documento, las exportaciones se expresan en términos FOB y las importaciones en CIF.

55 Estimado como la diferencia entre las exportaciones FOB y las importaciones FOB.

56 ROA = Utilidades 12 meses / activo promedio 12 meses.

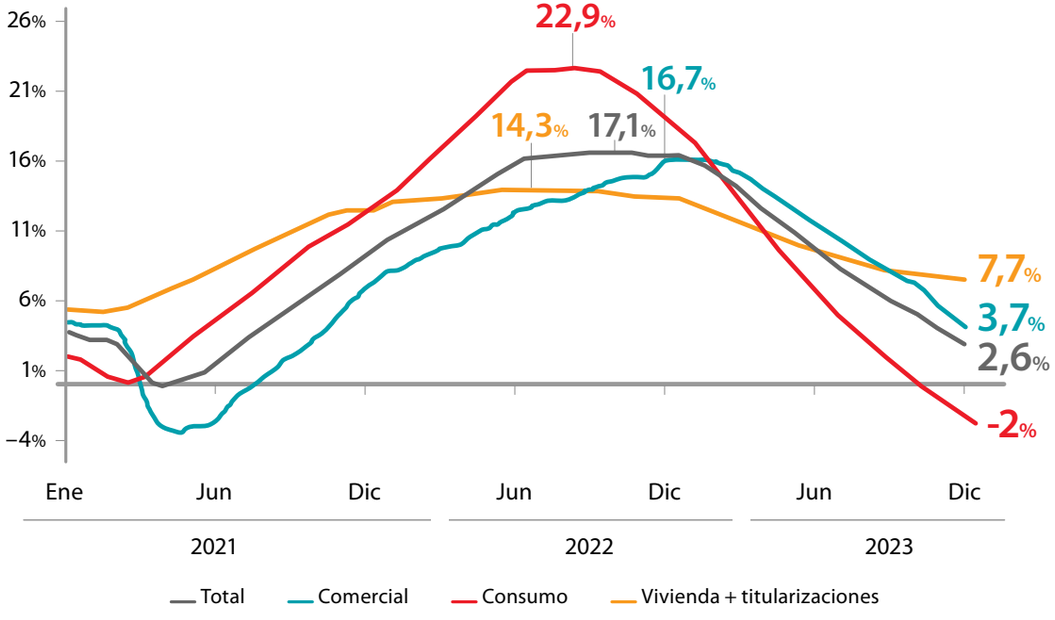
57 ROE= Utilidades 12 meses / Patrimonio promedio 12 meses.

58 En el mes de noviembre de 2023, el ROA y el ROE cayeron frente a octubre 3 puntos básicos y 1 punto básico, respectivamente, luego de registrar cambios cercanos a 100 puntos básicos y 15 puntos básicos durante los 3 primeros trimestres del año.

La tendencia en los resultados se explica por un mayor gasto de provisiones frente a aumentos en la cartera vencida, una demanda de crédito que mostró mayor desaceleración y un cierre del margen de intermediación ante un nivel alto de las tasas pasivas y la reducción de la tasa de usura.

Colombia - Cartera bruta del sistema financiero

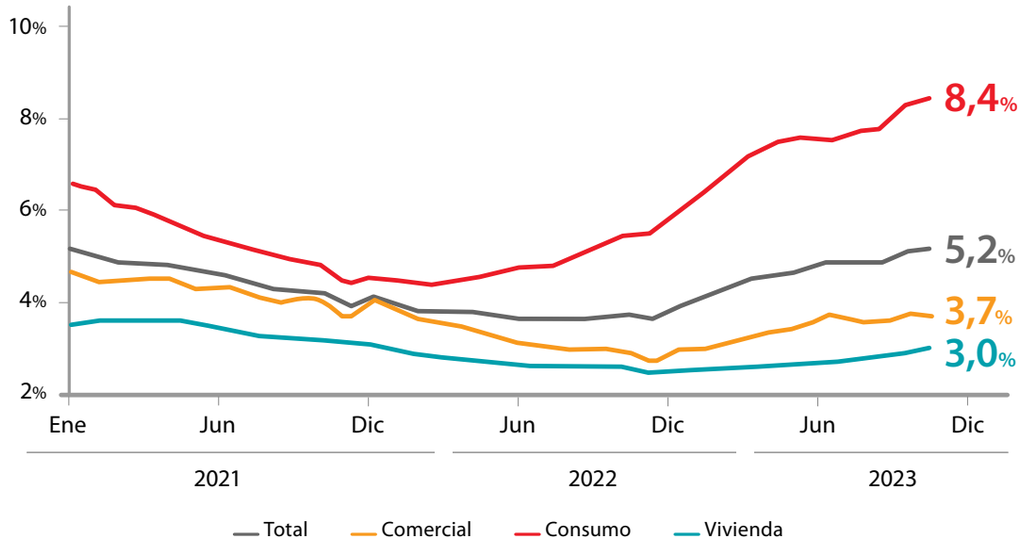
(Variación nominal anual MA(4))



Fuente: Banco de la República

Colombia - Calidad de la cartera por altura de mora superior a 30 días

(Cartera vencida como porcentaje de la cartera total)

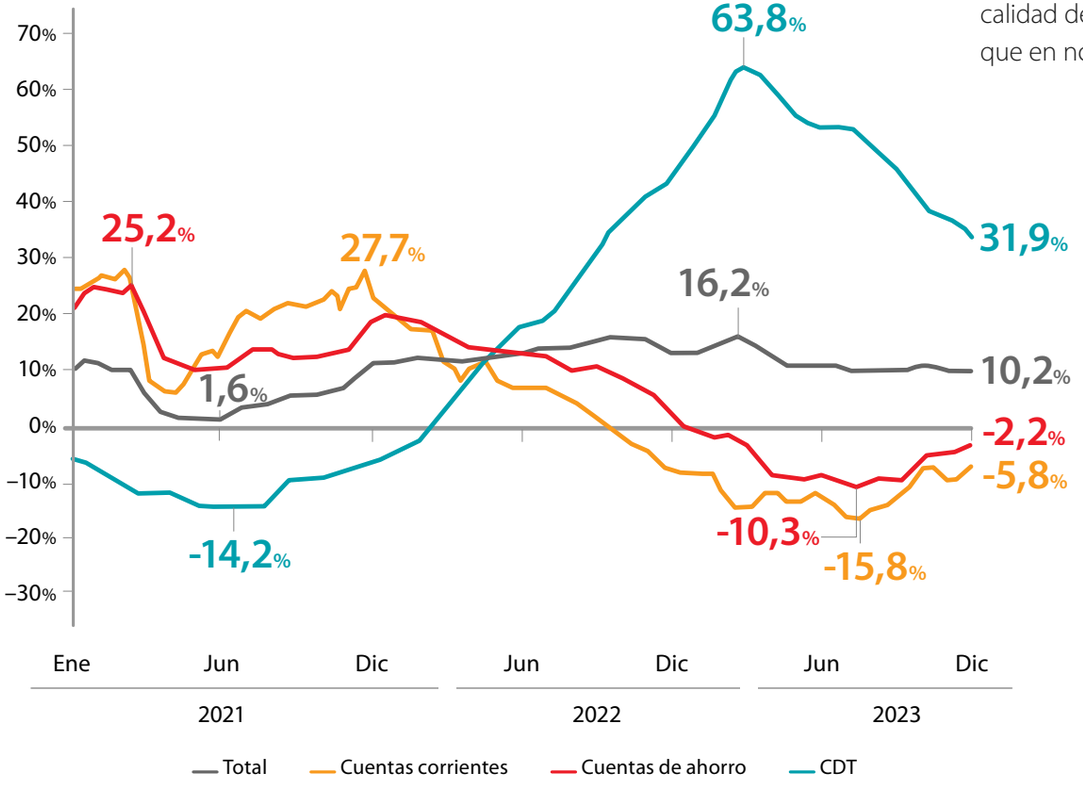


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

La cartera de créditos presentó un comportamiento decreciente a lo largo del año, tras haber alcanzado niveles máximos durante el segundo y el tercer trimestre de 2022. De esta manera, la cartera total registró un crecimiento anual de 2,6% en la última semana del año, explicada por una moderación en los segmentos de vivienda y créditos comerciales, y por comportamientos contractivos de la cartera de consumo. En este sentido, la cartera reflejó la transmisión de la política monetaria contractiva a la dinámica del crédito y a la actividad económica local.

Colombia - Captaciones del sistema financiero

(Variación nominal anual MA(4))



Fuente: Banco de la República

En cuanto a la calidad de la cartera, el indicador de calidad por altura de mora[59] de la cartera total presentó deterioros a lo largo de 2023, ubicándose en noviembre en 5,2%, superior en 151 puntos básicos frente al resultado obtenido al cierre de 2022. Este comportamiento se explica por un aumento en el indicador de calidad del segmento de consumo, que en noviembre se situó en 8,4%, registro que se encuentra en niveles similares a los observados en 2009, mostrando cómo el nivel de las tasas de interés, sumado al bajo desempeño de la actividad económica, afectó la morosidad de los hogares.

Al cierre de 2023, las captaciones registraron un crecimiento anual de 10,2%, ubicándose por debajo del 13,1% anual registrado al cierre del año anterior. El resultado se explica por una pérdida del impulso que se observó en los recursos captados por CDT, registrando una variación anual de 31,9% al cierre del año, luego de alcanzar tasas superiores al 60% en el primer trimestre. Lo anterior estuvo asociado al comportamiento decreciente que presentaron las tasas de captación a mayor plazo, en tanto las entidades financieras tuvieron menores necesidades de fondeo de largo plazo. Por su parte, las variaciones anuales de las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes se mantuvieron en cifras negativas a lo largo de 2023, y en diciembre llegaron a variaciones de -2,2% y -5,8%, respectivamente.

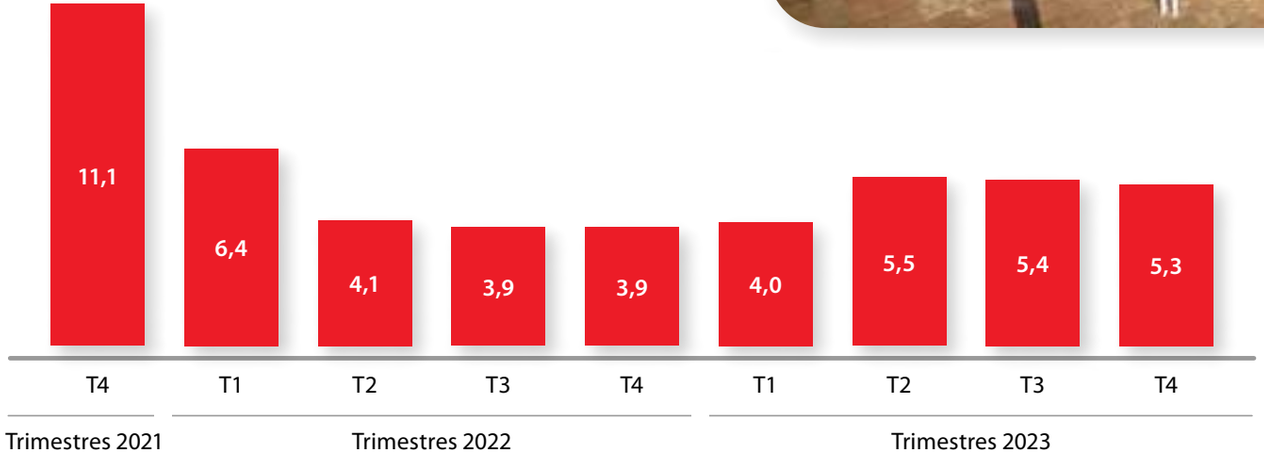
59 Cartera con mora mayor a 30 días como porcentaje de la cartera total.

ENTORNO MACROECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO CENTROAMÉRICA

Costa Rica

Costa Rica - Producto interno bruto

(Variación porcentual anual)



Fuente: Banco Central de Costa Rica y cálculos Davivienda

ACTIVIDAD ECONÓMICA

La evolución de la economía costarricense en 2023 estuvo influenciada por el complejo entorno internacional, caracterizado por una presión inflacionaria persistente, conflictos geopolíticos, tasas de interés aún al alza y desaceleración de la economía mundial.

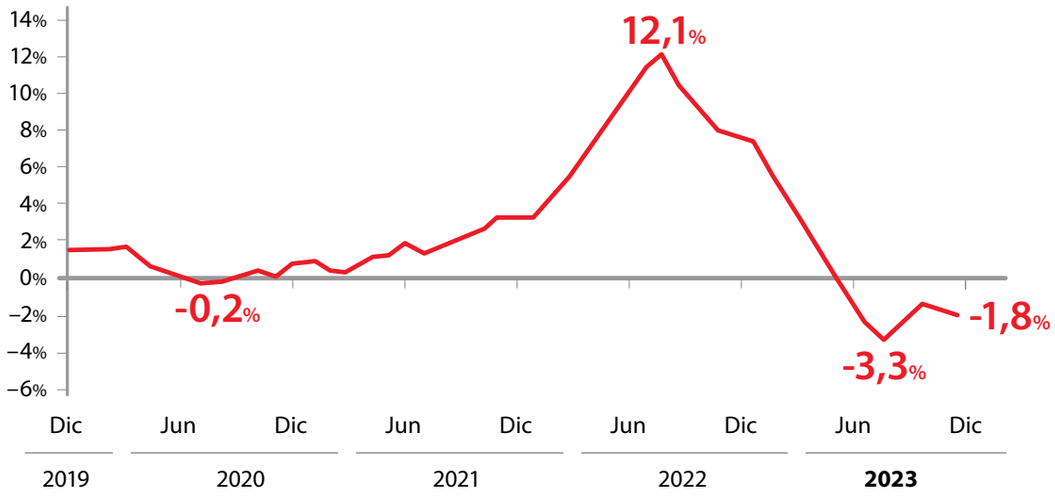
En el cuarto trimestre de 2023, el ritmo de crecimiento se moderó ligeramente con respecto al tercer trimestre, dado que mostró una variación interanual de 5,3%, un 0,1% menor a la del trimestre anterior que fue de 5,4%. La actividad económica, medida por el PIB, registró un crecimiento de 5,1% en 2023 (4,6% en 2022).

El dinamismo de la demanda de origen externo se vinculó con un crecimiento de los socios comerciales mayor de lo previsto, así como por la llegada de nuevas empresas al país para la producción tanto de bienes manufacturados como de servicios, derivada del proceso de relocalización geográfica[60]. La demanda interna también mostró una mejora impulsada por la recuperación del ingreso disponible, que incidió positivamente en el consumo de los hogares, así como por el aumento en la inversión, principalmente de obras privadas.

60 La relocalización de empresas o *nearshoring* se refiere al cambio geográfico en la cadena productiva hacia determinados países que son territorialmente más cercanos al consumidor final.

Según las cifras del Banco Central, por régimen de comercio, la aceleración del crecimiento del PIB en 2023 se identificó con el desempeño del régimen definitivo[61], donde sobresalió la recuperación de actividades como agricultura, construcción y comercio. La construcción pasó de una contracción de 5,4% en 2022 a un crecimiento de 13,5% en 2023, comportamiento que se asocia a un entorno de precios más bajos en los materiales importados. En cuanto a la construcción con destino privado, se destacó la construcción residencial (edificios de apartamentos y viviendas) y no residencial (edificios, locales comerciales y estacionamientos). Además, las obras con destino público tuvieron una leve mejora, con un crecimiento de 1,1% en 2023 contra la caída de 11,1% registrada el año anterior.

Costa Rica - Inflación anual



Fuente: Banco Central de Costa Rica y cálculos Davivienda

Inflación

La variación en el índice de precios al consumidor (IPC) tuvo una tendencia decreciente durante 2023, mostrando deflación desde junio, aunque en 3 de los últimos 4 meses del año la variación mensual fue positiva.

A lo largo del año, la reducción de la inflación estuvo determinada por la reversión de los choques de oferta externos y la política monetaria restrictiva.

Particularmente, el indicador se vio fuertemente influenciado por la disminución de los precios internacionales de las materias primas, en especial el precio de los combustibles y la evolución a la baja en el precio del dólar. La apreciación de la moneda local redujo las presiones al alza en los precios de los bienes, principalmente de los importados.

61 El régimen definitivo corresponde a empresas que no se encuentran adscritas a ningún régimen especial. Los regímenes especiales son, según la definición de Procomer: zona franca, perfeccionamiento activo y devolutivo de derechos. Este régimen se compone de una serie de beneficios e incentivos tributarios otorgados por el Gobierno costarricense a empresas que deciden hacer inversiones en el país.

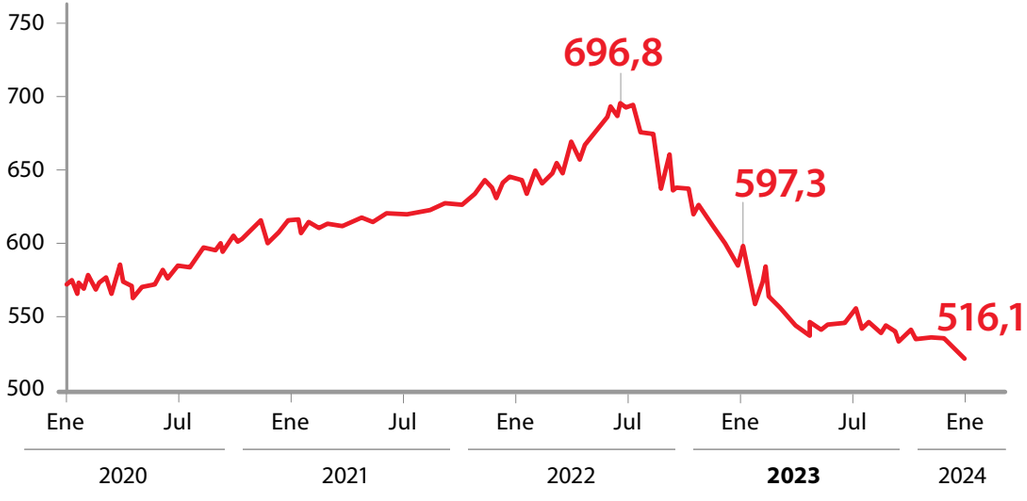
Tasa de cambio

Durante el primer trimestre de 2023, el mercado cambiario enfrentó importantes presiones a la baja, siguiendo la tendencia a la apreciación que se observó desde el segundo semestre de 2022.

Se destaca un periodo de relativa estabilidad en el nivel del tipo de cambio, desde el segundo trimestre de 2023 hasta finales del año, siempre con una moderada tendencia a la apreciación.

Costa Rica - Tasa de cambio nominal

(CRC por USD 1)



Fuente: Banco Central de Costa Rica

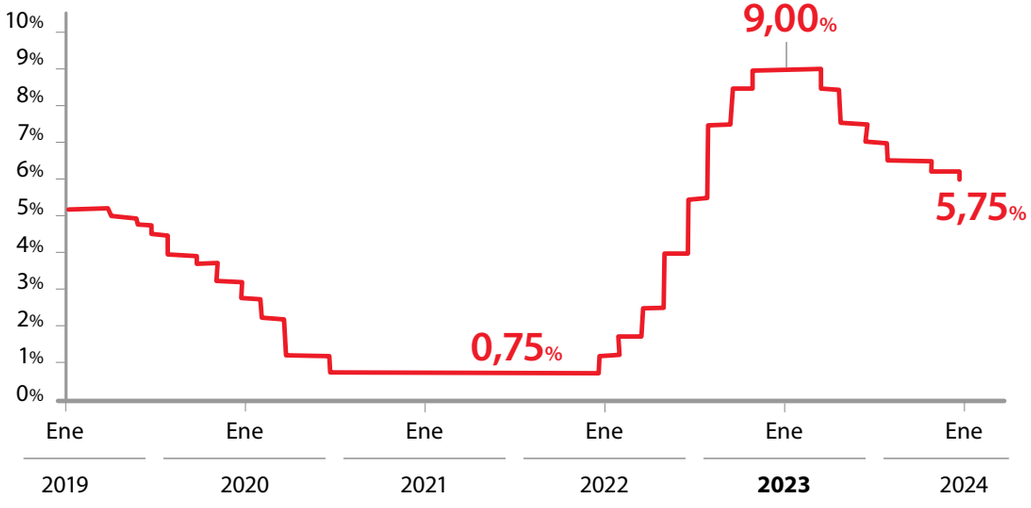
La apreciación del colón durante el año se dio como resultado de la recuperación del turismo, los mayores flujos de inversión extranjera directa, la mejor percepción de riesgo, la desaceleración en los precios de las materias primas y la menor demanda de divisas por parte de las operadoras de pensiones, como principales factores. Estos influyeron en una mayor disponibilidad de divisas que propició una disminución de 12,4% en el tipo de cambio con respecto al año precedente, cerrando 2023 en CRC 526,88 por dólar.

Ante la mayor disponibilidad de divisas, el Banco Central participó activamente en el mercado cambiario como comprador neto; concretamente, el monto neto total adquirido por el Banco Central en Monex representó el 66,6% del total transado en el año. Como resultado, al término de 2023 el nivel de reservas monetarias internacionales se ubicó en USD 13,2 mil millones, cifra superior en USD 4,7 mil millones a la registrada en diciembre de 2022.

Política monetaria, política fiscal y calificación de riesgo

El descenso de la inflación hizo posible que el Banco Central iniciara en marzo de 2023 un proceso gradual de disminución de la tasa de política monetaria (TPM). Durante el año, esta disminuyó en 7 ocasiones, pasando del 9% al 6% (-300 puntos básicos)[62].

Costa Rica - Tasa de política monetaria



Fuente: Banco Central de Costa Rica

La entidad defendió los decrecimientos, argumentando que la actividad económica mantuvo un crecimiento robusto, así como la mejora en los indicadores del mercado laboral (el empleo formal aumentó y las tasas de desempleo y subempleo disminuyeron). Además, las expectativas inflacionarias finalizaron el año dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta.

Por otra parte, el Gobierno Central de Costa Rica presentó un superávit primario de 1,8% del PIB en el acumulado de enero a noviembre de 2023 (2,2% del PIB en el mismo período de 2022). Asimismo, el balance financiero a noviembre fue -4,4% del PIB en 2023 (un año antes había registrado -4,2% del PIB).

En esta misma línea, los ingresos totales también tuvieron un desempeño positivo al alcanzar un monto equivalente al 13,6% del PIB entre enero y noviembre de 2023 (14,5% en 2022), mientras que el gasto total sin intereses representó el 16,1% del PIB (16,5% en 2022).

Estos resultados contribuyeron a que el endeudamiento del Gobierno mostrara una reducción con respecto al cierre de 2022 (63,3% del PIB a noviembre de 2022 contra 61,6% del PIB en noviembre de 2023). De esta manera, el desempeño de las finanzas públicas superó las metas acordadas con el FMI[63] en términos del balance primario y la razón deuda a PIB.

En relación con el financiamiento, en diciembre el FMI concluyó la quinta revisión en el marco del Servicio Ampliado, lo cual hizo posible un desembolso equivalente de USD 276 millones. Además, se concluyó la segunda revisión del acuerdo del Servicio de Resiliencia y Sostenibilidad, que permitió disponer de aproximadamente USD 495 millones para apoyar la agenda de cambio climático del país.

62 En su sesión del 18 de enero de 2024, la Junta Directiva del Banco Central redujo la TPM en 25 puntos básicos, para situar la tasa en 5,75%.

63 Las metas constan de criterios *"quantitative performance criteria"*, que son condiciones específicas y medibles relacionadas con variables macroeconómicas, así como *"indicative targets"* para monitorear ciertos aspectos de la economía. En las metas se destacan el establecimiento de un saldo mínimo de reservas internacionales, un límite del saldo primario del Gobierno central y algunos temas vinculados al control de la inflación y atrasos en los pagos externos por parte de entidades no financieras del sector público y el Banco Central (el cual debe permanecer en 0).

Adicionalmente, en los meses de marzo y noviembre el Gobierno realizó emisiones de eurobonos por USD 1,5 mil millones cada vez. La primera emisión tuvo un plazo de 11 años y la segunda de 31, en el marco del aval legislativo de 2022 para emitir USD 5 mil millones en eurobonos.

En este contexto, las calificadoras de riesgo Fitch Ratings, Moody's Investors Service y Standard & Poor's mejoraron la calificación de riesgo del país a BB-, B1 y BB-, respectivamente, en tanto Fitch y S&P mantuvieron la perspectiva en estable.

Sector financiero

Las reducciones de la tasa política monetaria (TPM) en 2023 se transmitieron al resto de tasas del sistema financiero, aunque de forma más marcada en las tasas pasivas. La tasa activa promedio en colones[64] disminuyó únicamente 160 puntos básicos, mientras que la tasa pasiva promedio en colones disminuyó 358 puntos básicos durante 2023. La disminución de las tasas de interés pasivas en colones, aunada a la relativa estabilidad de las tasas pasivas en dólares y la apreciación del colón, redujo la prima[65] por ahorrar en colones y la ubicó en valores cercanos a cero (-31 puntos básicos para el plazo de 180 a 209 días y -58 puntos básicos para el plazo de 360 a 539 días) al finalizar diciembre.

En relación con los principales agregados monetarios, el crédito al sector privado creció 6,7% en 2023 (6,1% había registrado en 2022), con un mayor impulso de las operaciones en moneda extranjera, cuyo crecimiento se ubicó en 11%. La mayor demanda de crédito en dólares fue consecuente con el encarecimiento relativo del crédito en colones. En cuanto a la morosidad del sistema bancario, el Informe de Política Monetaria del Banco Central señaló que estuvo relativamente estable: en noviembre de 2023 el indicador de mora regulatoria de la cartera crediticia (morosidad mayor a 90 días o en cobro judicial) se ubicó en 2,0%, con respecto al 2,2% de noviembre de 2022

Por otra parte, la liquidez total y la riqueza financiera crecieron a una tasa anual de 7,5%, destacando una mayor preferencia de los ahorradores por depósitos altamente líquidos en colones, en detrimento de los depósitos a plazo, cuyo resultado anual disminuyó de 17,6% en junio a 5,7% en diciembre. Este comportamiento fue consecuente con el menor costo de oportunidad de mantener instrumentos con bajo rendimiento, dada la reducción de las tasas de interés pasivas en colones.

64 Promedio de otras sociedades de depósito, que incluye bancos, cooperativas, mutuales y financieras.

65 La prima por ahorrar en colones hace referencia a la ganancia adicional de ahorrar en esa moneda debido al diferencial de tasas con las de moneda extranjera.

Costa Rica - Principales cifras e indicadores del sector financiero

(en USD millones)

	Monto			Variación (1)	
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Diciembre 2021	2023-2022	2022-2021
Total activo	76.967	67.401	61.813	0,1%	1,4%
Inversiones	15.572	13.358	13.789	2,2%	-9,9%
Cartera total	47.905	41.545	37.336	1,0%	3,5%
Comercial*	17.276	15.018	13.650	0,8%	2,3%
Consumo*	14.727	12.018	10.507	7,4%	6,4%
Vivienda*	12.607	11.247	10.277	-1,8%	1,8%
Otros activos**	13.490	12.498	10.687	-5,4%	8,7%
Pasivos	65.242	57.850	53.050	-1,2%	1,4%
CDT	25.554	21.735	18.935	3,0%	6,7%
Ahorros	13.309	11.300	10.675	3,2%	-1,6%
Otros pasivos***	11.377	11.527	10.273	-13,5%	4,3%
Corriente	15.002	13.288	13.167	-1,1%	-6,2%
Patrimonio	11.726	9.551	8.763	7,6%	1,4%
ROA (2)	0,65%	0,99%	0,92%		
ROE (3)	4,37%	7,04%	6,44%		

Fuente: Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF).

* La cartera por modalidad es extraída del crédito por modalidad al sector privado, por tanto, la suma de las modalidades no es igual a la cartera total del Balance General del Sector financiero. Las cifras para 2023 son a noviembre.

** Otros activos incluye garantías otorgadas, activo improductivo inmovilizado y otros activos improductivos (sin cartera de créditos).

*** Otros pasivos incluye sobregiros en cuenta corriente, contratos de capitalización, obligaciones y pasivos sin costo.

Se utilizó la tasa de cambio de cierre de 2021, 2022 y 2023.

(1) La variación es sobre la moneda local.

(2) Utilidad 12 meses a activos promedio 12 meses. Cálculo: Davivienda.

(3) Utilidad 12 meses a patrimonio promedio 12 meses. Cálculo: Davivienda.

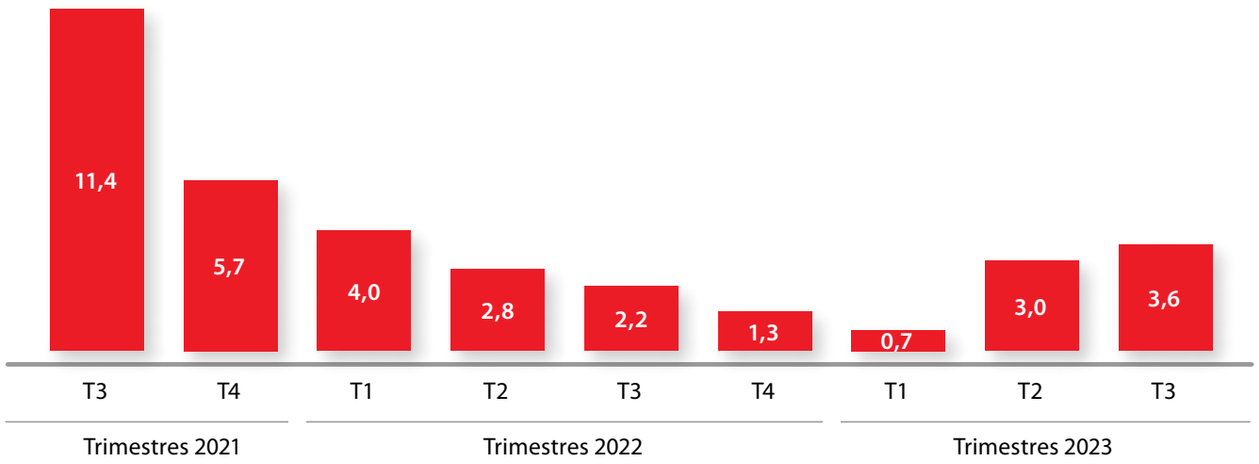
El Salvador

Actividad Económica

Según el Banco Central de Reserva (BCR), en 2023 el país estuvo expuesto a condiciones económicas internacionales adversas, sobre todo a una caída de la demanda externa. No obstante, otros factores favorecieron la producción nacional, como la inversión en infraestructura, el incremento en la capacidad de generación eléctrica, el turismo, el desarrollo de eventos de escala internacional y la mejora sustancial de los indicadores de seguridad pública. De esta manera, El Salvador experimentó una moderada aceleración de su actividad económica, esto luego de la tendencia a la baja registrada desde el segundo trimestre de 2021.

El Salvador - Producto interno bruto

(Variación porcentual anual)



Fuente: Banco Central de Reserva y cálculos Davivienda

Hasta el tercer trimestre del año, el PIB creció a un promedio del 2,4%. En detalle, al promediar las variaciones anuales del PIB de los primeros 3 trimestres de 2023, la actividad que presentó mayor crecimiento fue la construcción (17,1%), seguida de electricidad (14,8%) y las actividades profesionales, científicas y técnicas (10,6%). En el caso de la construcción, la Cámara Salvadoreña de la Construcción (Casalco) estimó para 2023 una inversión de alrededor de USD 1,9 mil millones, distribuidos entre proyectos públicos y privados. Por un lado, el sector privado atendió la demanda habitacional y la ejecución de centros comerciales y, por el otro, el Estado se enfocó en el desarrollo de infraestructura vial, remodelación de escenarios deportivos, recuperación de espacios públicos, reubicación de comerciantes y atención de escuelas y edificios públicos.

El comercio tuvo un crecimiento anual promedio del 0,6% en los primeros 3 trimestres, inferior al 2,4% registrado para el mismo periodo de 2022. Asimismo, la industria manufacturera decreció 4,3%, especialmente por la caída de pedidos al sector maquilero hacia los Estados Unidos.

4,63%

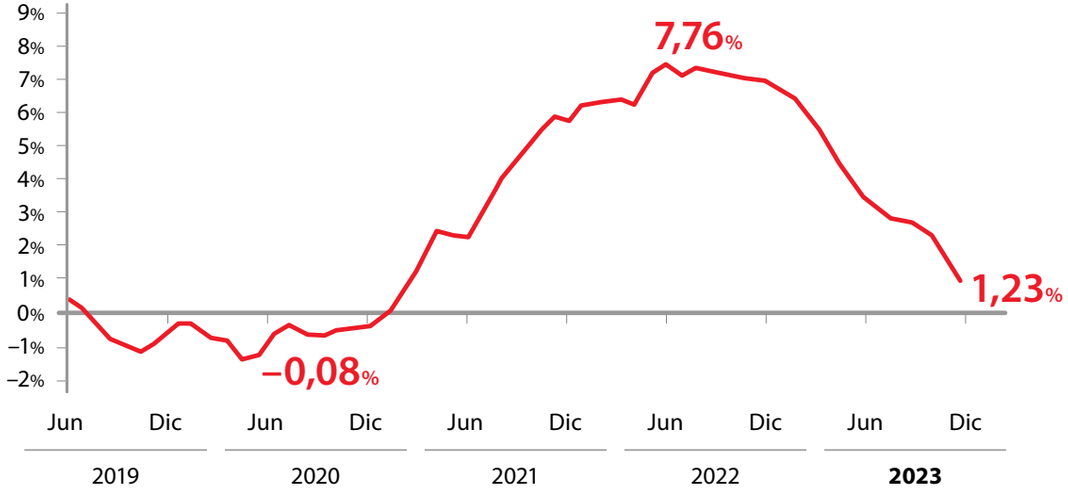
AUMENTO DE LAS REMESAS

en El Salvador en 2023.

En referencia al sector externo, las exportaciones cayeron un 8,7%; los productos tradicionales, no tradicionales y la maquila se contrajeron en 10,7%, 5,2% y 23,1%, respectivamente. A su vez, las importaciones cayeron un 8,5%, así: 1,7% y 15,7% para los bienes de consumo e intermedios, y 28% en la maquila; únicamente los bienes de capital registraron un crecimiento del 0,4%.

Las remesas experimentaron un crecimiento del 4,63%, alcanzando USD 8,2 mil millones, valor superior al registrado el año anterior (3,2%). También se logró avance en materia de recaudo tributario[66], siendo 2,4% superior a lo presupuestado a inicios del año y 5,1% por encima del recaudo de 2022.

El Salvador - Inflación anual



Fuente: Banco Central de Reserva y cálculos Davivienda.

Inflación

La inflación inició 2023 con una marcada tendencia a la baja, pasando de una variación anual del 7,03% en enero hasta un indicador del 1,23% en diciembre. A diferencia de 2022, el Gobierno no implementó medidas de control de precios de los combustibles, únicamente mantuvo los subsidios ya tradicionales a la electricidad, el gas propano, el transporte y el servicio de agua potable. Por categoría, alimentos y bebidas no alcohólicas tuvo el mayor crecimiento hasta promediar un 7,9% durante el año. Por otro lado, según el FMI, la inflación estimada para 2024 estará cercana al 2,4%.

Política fiscal y calificación de riesgo

Según datos del Ministerio de Hacienda, a diciembre de 2023 el saldo de la deuda del sector público no financiero (SPNF) fue de USD 19,4 mil millones, registrando una disminución anual de USD 5,3 mil millones, que representan el 55% del PIB del país, es decir, una reducción de 21 puntos porcentuales desde el 76% del PIB registrado al cierre de 2022. Este comportamiento estuvo relacionado con la disolución del Fideicomiso de Obligaciones Previsionales (FOP) y el traslado de los Certificados de Inversión Previsional (CIP) hacia el nuevo Instituto Salvadoreño de Pensiones (ISP), conforme a la ley especial emitida en diciembre de 2022. En este sentido, las reformas permitieron que el saldo de la deuda previsional (USD 9,5 mil millones a diciembre 2023) pasara a contabilizarse dentro del sector público financiero. Al considerar únicamente el sector público no financiero (sin el efecto de las pensiones), el incremento anual de la deuda fue de 5%.

66 Ministerio de Hacienda, datos al 31 de diciembre de 2023.

Los principales cambios de la reforma incluyeron un incremento en la tasa de cotización, el retiro del costo de seguro de vida, reducción a la comisión de administración, eliminación del anticipo del 25% de los fondos[67] y un incremento del 30% en las pensiones por vejez. Además, el Estado y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) acordaron un periodo de gracia de 4 años dentro del cual no se pagarán intereses ni capital por la deuda de pensiones; después de este periodo se amortizará un 7% de interés anual a un plazo de 50 años.

Por otro lado, luego de la reforma al sistema de pensiones, en 2023 Fitch Ratings redujo la calificación soberana de CC a RD (incumplimiento) y posteriormente a CCC. A su vez, el 9 de mayo, Standard & Poor's (S&P) redujo su calificación a SD (incumplimiento) desde CCC+; sin embargo, un día después la elevó de nuevo a CCC+; posteriormente, en noviembre, S&P mejoró la calificación a B- desde CCC+, estableciendo una perspectiva estable. Según esta calificadora, la mejora se debió a la estrategia de reperfilamiento de la deuda de corto plazo. En tanto, Moody's afirmó la calificación en Caa3, mejorando la perspectiva de negativa a estable.

Adicionalmente, el Ministerio de Hacienda informó en septiembre un acuerdo junto con la Banca Nacional para modificar las condiciones de deuda de corto plazo (periodo máximo de 365 días), por una estructura de emisiones locales a plazos de 2, 3, 5 y 7 años. De esta manera, se busca reducir los niveles de deuda pública de corto plazo y obtener un mejor perfil de vencimientos a mediano plazo. A la fecha en la que se anunció la medida, el saldo de la deuda de corto plazo era de USD 2,4 mil millones, de los cuales USD 1,7 mil millones serían distribuidos en los plazos de vencimiento mencionados.

El Salvador registró un déficit de USD 860 millones en 2022, que representa el 2,6% del PIB de ese año. Hasta noviembre de 2023, el déficit fiscal había ascendido a USD 308 millones (1% del PIB), lo que equivale a una reducción del 179% con respecto al mismo periodo del año anterior. Sin embargo, esta reducción estuvo influenciada por la disolución del FOP (de igual forma que la deuda pública).

Sector financiero

En su informe anual de estabilidad financiera, el Banco Central de Reserva indicó que hasta el primer trimestre de 2023, el sistema bancario registró una notable reactivación en su rol de facilitador de recursos a la economía, con tasas de crecimiento en créditos superiores a 10%, pero desde el segundo trimestre su comportamiento tendió a moderarse en torno a promedios precrisis. Sin embargo, las entidades continuaron exhibiendo adecuadas condiciones de liquidez y fortaleza patrimonial, así como buenas métricas de gestión de riesgo crediticio y de eficiencia, permitiéndoles la obtención de óptimos indicadores de rentabilidad.

Los bancos, bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito cuentan con diferentes fuentes de financiamiento para obtener recursos financieros con el fin de realizar operaciones de intermediación bancaria. Las principales fuentes de financiamiento para el sistema bancario salvadoreño son los depósitos (87,2%), el financiamiento externo (8,8%) y los títulos de emisión propia (4,5%). Por su parte, las tasas de interés de básica pasiva (tibp) y básica activa (TIBA) aumentaron en comparación con 2022.

67 Con la reforma de 2017, se les permitió a los afiliados el retiro del 25% del saldo de sus ahorros individuales de pensiones antes de la edad de jubilación. Este anticipo tendría que ser devuelto en dinero o en años laborales.

La TIBP, que corresponde a depósitos a 180 días plazo, osciló entre 4,90% y 5,58%, con un promedio de 5,26%, experimentando un incremento de 71 puntos básicos con respecto al año anterior (4,54%). La tendencia al alza de las tasas activas estuvo relacionada con el aumento de las remuneraciones de los depósitos y los mayores rendimientos demandados por los inversionistas a los instrumentos de deuda emitidos por los bancos en el mercado de valores local.

En relación con los principales agregados monetarios, el saldo de la cartera de crédito del sistema financiero nacional tuvo un crecimiento anual del 4,3% (10,5% el año anterior), impulsado principalmente por los créditos a empresas, lo que sugiere mayores inversiones en actividades productivas.

Por otra parte, la liquidez total, entendida como los activos financieros totales a disposición de la economía emitidos por el sistema financiero, tanto monetarios como cuasi-monetarios, ha retomado dinamismo. Al término de 2023 el indicador registró una variación anual de 5,2%, superior al 4,6% observado el año anterior.

El Salvador - Principales cifras e indicadores del sector bancario

(en USD millones)

	Monto			Variación	
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Diciembre 2021	2023-2022	2022-2021
Total activo	23.978	22.373	21.724	7,2%	3,0%
Inversiones	3.593	2.940	2.763	22,2%	6,4%
Cartera total	15.731	15.143	13.711	3,9%	10,4%
Comercial*	8.008	7.855	6.822	1,9%	15,1%
Consumo*	5.438	5.089	4.719	6,9%	7,9%
Vivienda*	2.744	2.653	2.590	3,4%	2,5%
Otros activos**	4.654	4.290	5.250	8,5%	-18,3%
Pasivos	20.868	19.344	18.658	7,9%	3,7%
CDT	6.446	5.512	5.256	16,9%	4,9%
Ahorros	5.771	5.613	5.120	2,8%	9,6%
Otros pasivos***	2.591	2.674	2.516	-3,1%	6,3%
Títulos	1.332	828	804	60,9%	2,9%
Corriente	4.728	4.717	4.963	0,2%	-4,9%
Patrimonio	2.551	2.469	2.412	3,3%	2,4%
Compromisos futuros y contingencias	559	561	655	-0,2%	-14,4%
ROA (1)	1,34%	1,38%	1,22%		
ROE (2)	12,48%	12,49%	10,92%		

Fuente: Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF).

* La cartera por modalidad no incluye las provisiones por incobrabilidad de la cartera, por lo tanto, la suma no es igual a la cartera total disponible en las cifras del Balance General.

** Otros activos incluye fondos disponibles, adquisición temporal de documentos, activo fijo y otros activos.

*** Otros pasivos incluye obligaciones a la vista, documentos transados, cheques y valores por aplicar, deuda subordinada y otros pasivos.

(1) El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12 / número del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROA.

(2) El numerador se calcula anualizando los saldos acumulados al mes (saldo x 12/ número del mes); el denominador son los saldos acumulados al mes. Metodología de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador para el ROE.

Honduras

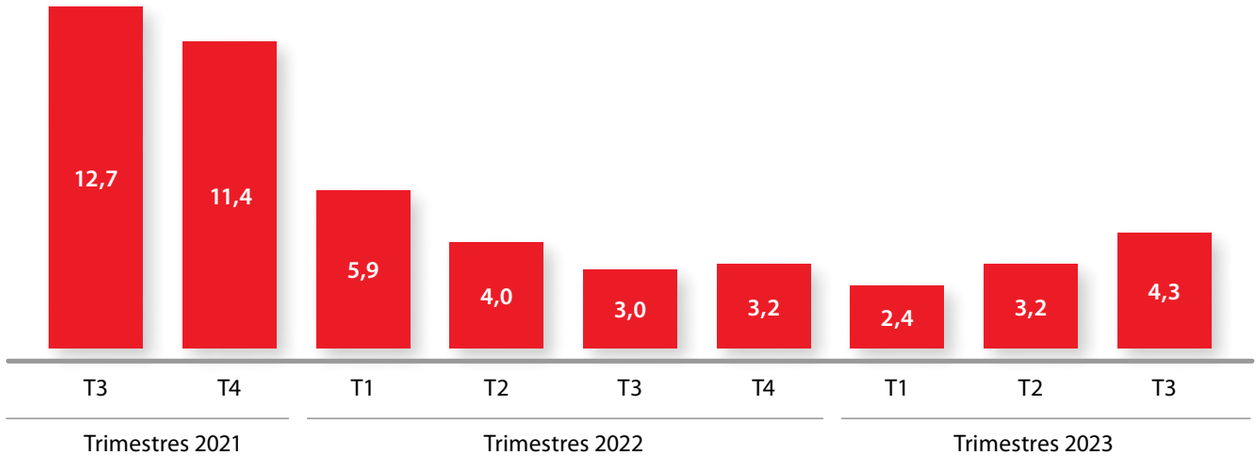
Actividad económica

En 2023 la economía de Honduras se vio afectada por una caída de la demanda externa, principalmente de bienes textiles, que impactó principalmente al sector manufacturero. Sin embargo, la economía mostró resiliencia al revertir el proceso de desaceleración observado entre marzo de 2022 y marzo 2023, denotando un mayor dinamismo para el segundo y el tercer trimestre del año. El crecimiento promedio experimentado para los primeros 3 trimestres de 2023 fue de 3,31%, menor a lo mostrado en el mismo periodo de 2022, cuando fue de 4,31%.

El crecimiento moderado por parte de los Estados Unidos, principal destino de las exportaciones, generó una reducción en la actividad textil. Según datos oficiales del Banco Central de Honduras, medidos a través del IMAE, a octubre de 2023 el sector textil había decrecido en promedio 23%, frente a un crecimiento de 14% mostrado en el mismo periodo del año anterior.

Honduras - Producto interno bruto

(Variación porcentual anual)



Fuente: Banco Central de Honduras y cálculos Davivienda

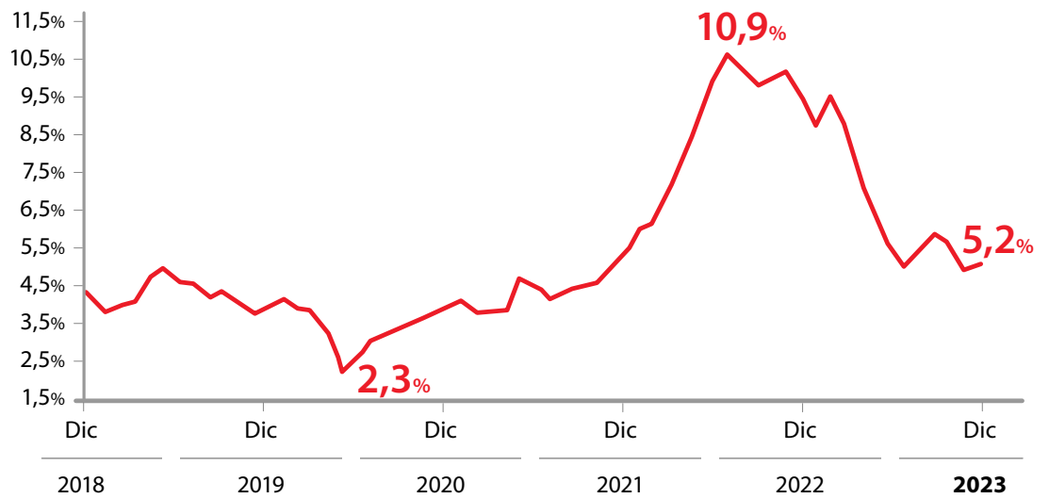
En contraparte, el sector de intermediación financiera mostró buenos resultados con una contribución al PIB trimestral promedio de 3%, algo nunca visto en los últimos 23 años; lo anterior explica, en parte, los mejores resultados económicos del segundo semestre de 2023, debido a mejores márgenes de intermediación, mayor colocación de créditos y primas de seguro.

Las exportaciones, excluyendo al sector textil, registraron a septiembre de 2023 un decrecimiento de 3%, explicado por una caída de los principales productos de exportación como café y aceite de palma, el primero afectado por el comportamiento de los precios en los mercados internacionales y el segundo por una menor producción.

Por su parte, las importaciones decrecieron 2%, debido a menores pagos en combustibles y en suministros industriales con respecto a 2022, fruto, a su vez, de la caída de los precios en los mercados internacionales.

Inflación

Honduras - Inflación anual



Fuente: Banco Central de Honduras y cálculos Davivienda

La inflación anual a diciembre de 2023 fue de 5,19%, la más baja de los últimos 3 años, luego de un 2022 turbulento por el conflicto entre Ucrania y Rusia, cuando alcanzó una cifra histórica del 9,80%. En 2023 la inflación se redujo considerablemente, en especial en sectores como transporte, electricidad y otros combustibles. En su informe de diciembre, el BCH resaltó que la inflación importada cerró en 1,08%, mejor que el 5,20% registrado en 2022.

Aunque el rubro de alimentos y bebidas no alcohólicas ha menguado su comportamiento ascendente, sigue impactando considerablemente en la inflación, en algunos casos por escasez estacional de algunos alimentos básicos y en otros por aumentos en la demanda de bienes. En promedio, este rubro mostró una inflación de 2,93% en 2023, mayor a lo registrado antes de la pandemia (2019), cuando fue de 0,59%.

5,19%
INFLACIÓN ANUAL
en Honduras, la más baja en los últimos 3 años.

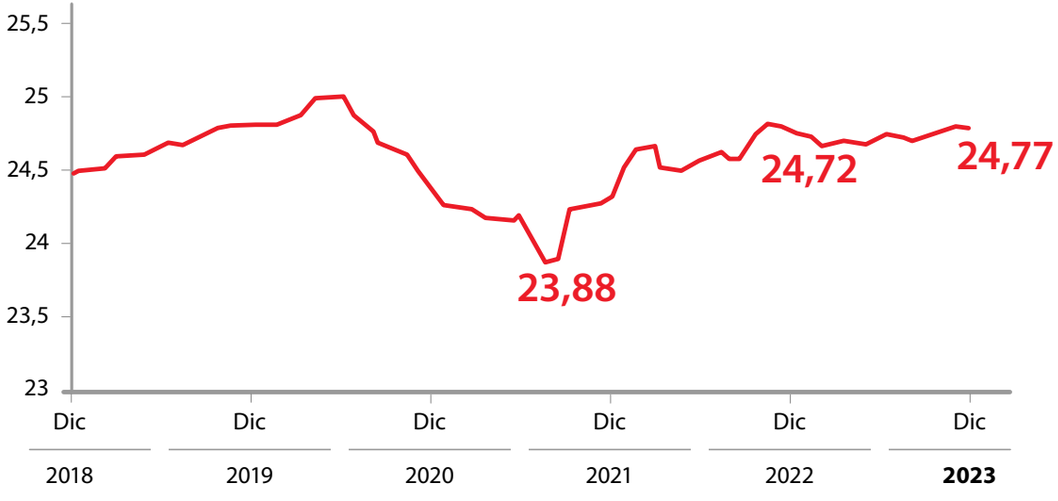
Tasa de cambio

A diciembre de 2023, el lempira hondureño mantuvo una tendencia estable frente al dólar americano, presentando una variación de apenas el 0,22%, lo que representa la depreciación más baja de los últimos 5 años. Esto se debe al constante y ascendente flujo de remesas familiares que ingresaron al país: en septiembre de 2023, las remesas aumentaron 6,14% con respecto al año anterior, representando cerca del 26% del PIB.

Se debe destacar que las reservas internacionales decrecieron el 10% en diciembre de 2023 con respecto al mismo mes de 2022. Por su parte, en abril de 2023 el Banco Central de Honduras determinó reactivar el sistema de subasta de divisas[68], que busca establecer un mayor control en la asignación de divisas con el fin de reducir las presiones especulativas en el tipo de cambio. Este mecanismo estuvo vigente durante 25 años y fue sustituido en 2017 por el mercado interbancario de divisas[69].

Honduras - Tasa de cambio nominal

(HNL por USD 1)



Fuente: Banco Central de Honduras

68 Modalidad de venta de divisas adoptada por el Banco Central de Honduras, en la cual se adjudican o venden las divisas ofertadas (disponibles para la venta por el BCH) a los demandantes que ofrezcan el precio más alto.

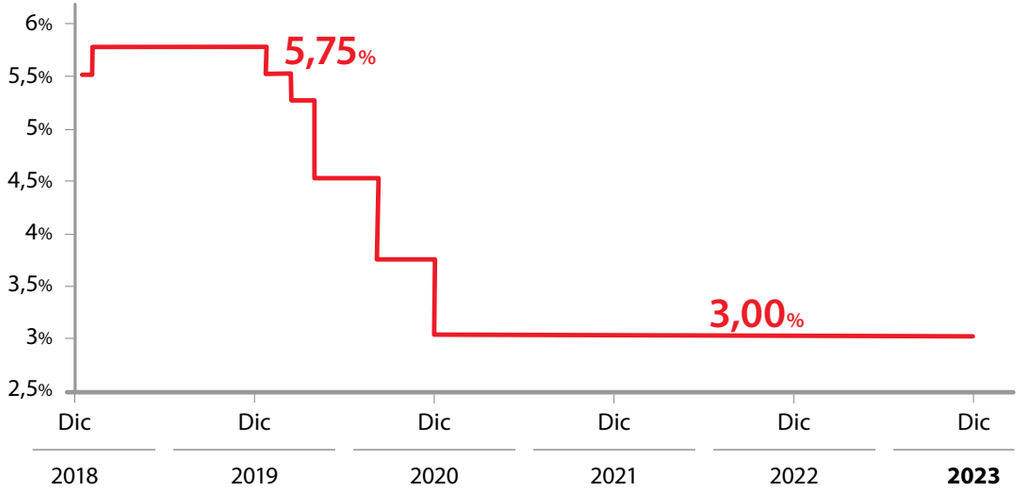
69 Es aquel donde concurren los bancos y el BCH a presentar ofertas de compra y venta de divisas, de acuerdo con las regulaciones emitidas por el BCH como entidad ejecutora de la política cambiaria.

Políticas monetaria, fiscal y calificación de riesgo

En 2023, el Banco Central de Honduras mantuvo la tasa de política monetaria (TPM[70]) en 3%, con el objetivo de seguir incentivando el crédito bancario y el gasto en la economía; sin embargo, optó por aumentar la tasa de facilidades permanentes de créditos e inversión que otorga el BCH a bancos comerciales[71], que pasó de 3,5% a 4%, con el fin de buscar un mecanismo alterno que contribuya a reducir los impactos del exceso liquidez que se puedan generar en el sistema financiero.

55%
LOS IMPUESTOS INDIRECTOS
representaron más de la mitad de los ingresos tributarios.

Honduras - Tasa de política monetaria



Fuente: Banco Central de Honduras

En materia fiscal, la Secretaría de Finanzas informó que a noviembre de 2023 el déficit fiscal de la administración central como porcentaje del PIB[72] fue de 0,6%, contrario al superávit reflejado al mismo mes de 2022, cuando fue de 0,1%.

En los ingresos se dio un crecimiento del 10%, principalmente por los impuestos indirectos que representaron el 55% de los ingresos tributarios frente al 29% de los impuestos directos. Estos se complementan con los impuestos por comercio exterior (5%), y aporte vial y gasto social (11%). Comparado con el periodo anterior, se observó un aumento en los impuestos indirectos de 14%, mientras que los impuestos directos decrecieron 2%, debido a la caída de la recaudación del 1% por concepto de impuesto sobre renta, que representa el 89% de los impuestos directos.

El gasto corriente aumentó el 12% con respecto a 2022 y representó el 89% de los ingresos totales (87%, a noviembre 2022). Por su lado, el gasto de capital absorbió el 15% de los ingresos (12%, a noviembre 2022). El incremento en estos renglones se debió a mayores transferencias a municipalidades como parte de la estrategia de la reducción de la pobreza y pagos por servicios de la deuda, donde se dio un crecimiento del 19% comparado con 2022.

Con respecto a la deuda pública del Gobierno, la Secretaría de Finanzas reportó un decrecimiento a septiembre de 2023 por tercer año consecutivo, representado en un 47,1% como porcentaje del PIB (49,5% a noviembre 2022), debido al menor crecimiento de la deuda y al mayor dinamismo de la economía.

70 La Tasa de Política Monetaria (TPM) establecida por el BCH es la máxima aceptada para las posturas de compra en las subastas de liquidez dirigidas a las instituciones del sistema financiero nacional, y es la mínima para las posturas de venta. La TPM sirve de referencia para las operaciones interbancarias.

71 Operación de crédito en moneda nacional a un día plazo (*overnight*), utilizado por el BCH para inyectar liquidez de corto plazo a las instituciones del sistema financiero nacional.

72 Esta cifra es el acumulado de déficit fiscal de la Administración central entre enero y noviembre. Debido a la estructura de ingresos y gastos del Gobierno durante el año, el déficit se incrementa hacia finales del año. En promedio, desde el año 2015 el resultado entre octubre y diciembre ha aumentado en 2,3 puntos porcentuales.

En octubre de 2023, la calificadora de riesgo Standard & Poor's decidió mantener la calificación de riesgo a Honduras en BB-, cambiando la perspectiva de negativa a estable. Moody's resaltó que no existen cambios en su calificación de riesgo, asignando nuevamente una nota de B1 con perspectiva estable. La firma de un nuevo acuerdo con el FMI en agosto de 2023, por 3 años y USD 830 millones, sumada a la contención del déficit fiscal por parte del Gobierno con métricas estables a mediano plazo, son algunos de los principales factores que resaltan estas firmas en sus informes.

Sector financiero

El sistema financiero sigue mostrándose robusto y dinámico. El informe de estabilidad financiera elaborado por el BCH a junio de 2023 resaltó el cumplimiento del mínimo regulatorio de solvencia, en línea con los datos publicados por el ente supervisor (Comisión Nacional de Bancos y Seguros). A diciembre de 2023, resalta la mejoría de la calidad de cartera, que pasó de 2,35% en 2022 a 2,16% en 2023, debido a una eficiente gestión del riesgo. Por otro lado, la colocación de créditos creció 19%, lo que contribuyó a mejorar los índices de rentabilidad, cerrando con un promedio de 14,46% en 2023 frente al 14,16% reportado el año anterior.

Debido a la mayor colocación de créditos, el sistema financiero requirió más recursos; como consecuencia, la cartera de depósitos reflejó un aumento anual de 11,18% en 2023, resaltando la captación por medio de cuentas corrientes (7%), seguida por depósitos a plazos fijos (16%). Estas dos representaron aproximadamente el 78% de la estructura de depósitos del sistema financiero. Sin embargo, esto no fue suficiente para satisfacer la demanda existente, por lo cual los créditos entre instituciones financieras (nacionales y extranjeras) mostraron un crecimiento de 18% en 2023 con respecto al año previo, ocasionado una disminución de los activos líquidos existentes en el sistema financiero y retornando a niveles vistos antes de la pandemia.

Honduras - Principales cifras e indicadores del sector financiero

(en USD millones)

	Monto			Variación (1)	
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Diciembre 2021	2023-2022	2022-2021
Total activo	40.557	35.283	32.777	15,3%	8,5%
Inversiones	4.103	4.863	4.486	-15,5%	9,3%
Cartera total (2)	23.301	19.592	17.009	19,2%	16,2%
Comercial	16.652	14.401	12.881	15,9%	12,7%
Consumo	4.756	3.668	3.020	29,9%	22,5%
Vivienda	3.316	2.716	2.337	22,4%	17,2%
Otros activos*	13.173	10.827	11.283	21,9%	-3,2%
Pasivos	36.879	31.896	29.678	15,9%	8,4%
CDT	7.861	6.576	6.045	19,8%	9,7%
Ahorros	11.283	10.539	9.890	7,3%	7,5%
Otros pasivos**	12.495	10.218	9.903	22,6%	4,0%
Corriente	5.239	4.563	3.840	15,1%	19,8%
Patrimonio	3.698	3.391	3.099	9,3%	10,3%
ROA (3)	2,2%	2,5%	1,8%		
ROE (4)	11.6%	14,0%	9,2%		

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

* Otros activos incluye disponibilidades, activos contingentes y otros activos.

** Otros pasivos incluye costo financiero por pagar, otros depósitos, obligaciones bancarias, cuentas por pagar y obligaciones subordinadas a término.

(1) La variación es sobre la moneda local.

(2) Cifra con corrección por estimación de deterioro acumulado sobre préstamos e intereses y subsidio sobre préstamos, conforme a la metodología de reporte del Balance General para el Sistema Financiero de la CNBS. Las cifras de la cartera por modalidad no están corregidas por estos rubros; por ello, la suma no equivale a la Cartera Total del Balance General.
Se utilizó la tasa de cambio de cierre para 2021, 2022 y 2023.

(3) Resultados del ejercicio anualizado / activos reales promedio. Metodología de la CNBS.

(4) Resultados del ejercicio anualizado / Capital y reservas. Metodología de la CNBS.

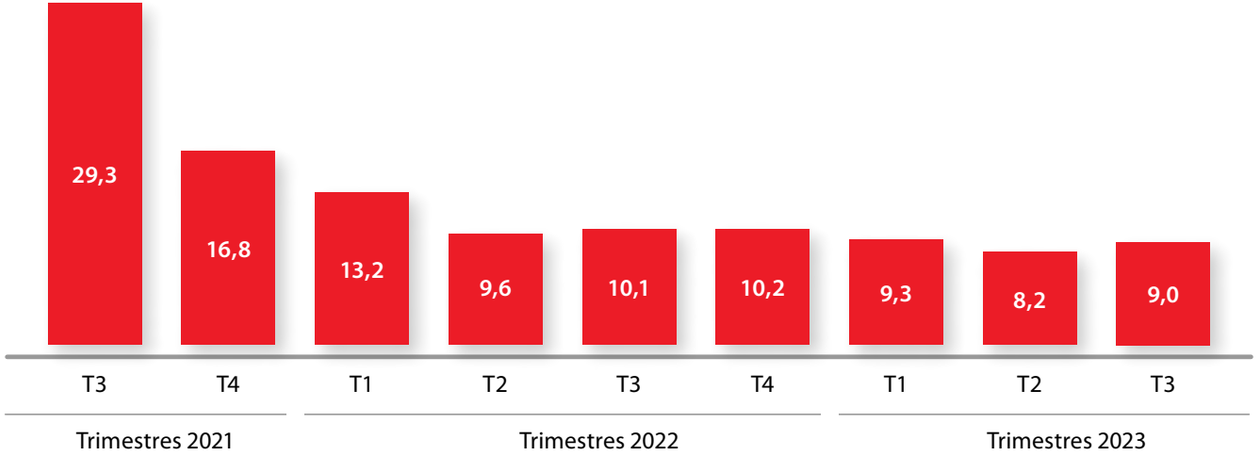
Panamá

Actividad económica

En 2023, Panamá experimentó un incremento promedio de 8,9% en su actividad económica para los primeros 2 trimestres del año, y de 9% para el tercer trimestre con respecto al mismo periodo de 2022. Según el INEC este crecimiento fue explicado mayoritariamente por el buen desempeño de los sectores construcción, comercios locales al por mayor y menor, industrias manufactureras, electricidad y agua, hoteles y restaurantes y transporte de pasajeros por vía terrestre.

Panamá - Producto interno bruto

(Variación porcentual anual)



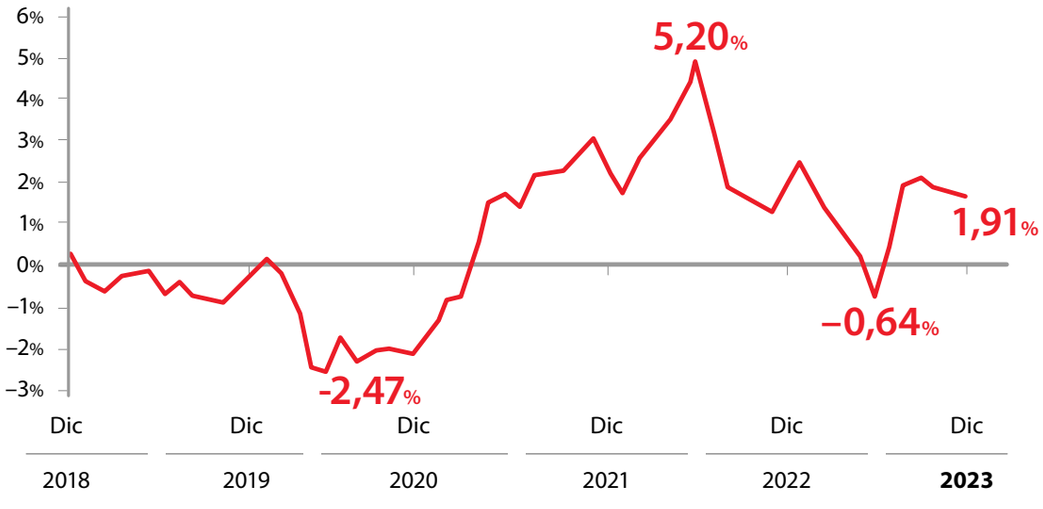
Fuente: INEC Panamá y cálculos Davivienda

En cuanto al comercio con el resto del mundo, el INEC reportó que se presentaron condiciones externas favorables que impactaron positivamente las actividades de transporte, operación del Canal de Panamá y explotación de minas y canteras, hasta el tercer trimestre del año. Específicamente, en este último periodo se generó un aumento del 10,8% en el valor agregado para el sector transporte y del 21,2% para el sector de explotación de minas y canteras.

El resultado positivo del Canal de Panamá se dio a pesar de las medidas de contingencia operativa por la sequía. De hecho, los ingresos por peajes del Canal se incrementaron un 12,7% anual en el acumulado enero a noviembre, mientras en el mismo periodo el número de tránsito total de naves cayó un 4,9%. Sobre la explotación de minas y canteras, se destaca que el Gobierno anunció a principios de diciembre de 2023 el cierre de la mina de cobre y la cancelación del contrato con Minera Panamá.

Inflación

Panamá - Inflación anual



Fuente: INEC Panamá y cálculos Davivienda

12,7%
INCREMENTO ANUAL
de los ingresos por peajes en el Canal de Panamá.

Los subsidios a alimentos, medicamentos y combustibles por parte del Gobierno permitieron aliviar las presiones sobre los precios, lo que condujo a una caída de la inflación en la primera mitad de 2023. Sin embargo, hubo presiones externas en el suministro de alimentos e incremento en tarifas de energía que, a su vez, impulsaron al alza los precios.

En abril de 2023 se eliminó el subsidio al precio de la gasolina de 95 octanos, y en enero de 2024 a la gasolina de 91 octanos y al diesel. Por otra parte, desde enero de 2023 se eliminó el subsidio a la tarifa eléctrica que cubría a los clientes con consumo de hasta 750 kilovatios hora al mes[73]. Este subsidio era otorgado a través del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET)[74] y fue una medida de alivio dentro del marco de la emergencia por el covid-19.

De manera más precisa, el reporte de inflación para el mes de diciembre mostró un crecimiento anual del 1,91% en los precios al consumidor, mayor al mínimo alcanzado de -0,64% en la variación interanual de junio, aunque inferior al 2,1% del mismo periodo del año anterior. Según el INEC (2023), este ascenso se explica principalmente por los grupos vivienda, agua, electricidad y gas, que tuvieron un aumento de 9,9%; educación con 3,7% y bienes y servicios con 3,6%.

73 En el primer semestre de 2022, el Gobierno panameño destacó que se subsidió el 48% de la factura de quienes consumieron hasta 300 kWh y el 34% de la factura a quienes consumieron entre 301 y 750 kWh.

74 Se mantuvo el subsidio ordinario a la tarifa eléctrica de clientes con consumo inferior a 300 kW/h mensuales; este subsidio fue implementado en 2004.

Políticas fiscal y calificación de riesgo

En materia fiscal, en 2023 el déficit como proporción del PIB para el Gobierno se redujo a 3,73%, frente al 4,11% del año anterior. Esta reducción fue posible gracias a un incremento en los ingresos totales de 14,9% frente al incremento de los gastos totales de 10,9% anual. En la categoría de ingresos, los tributarios crecieron 9,1% y los no tributarios 24,5% anual. Los gastos de capital disminuyeron el 4,3%, mientras el gasto en transferencias aumentó un 14% y el de intereses de la deuda un 63% anual. La deuda pública como proporción del PIB disminuyó de 57,9% a 56,3%, entre diciembre de 2023 y diciembre de 2022.

En materia de calificaciones de riesgo, Moody's redujo la nota panameña en octubre de Baa2 a Baa3, mientras S&P y Fitch Ratings cambiaron la perspectiva de estable a negativa. Su principal motivo fue el incremento de los desafíos fiscales y, para S&P, el posible impacto negativo sobre la confianza del inversionista y el crecimiento económico por la cancelación del contrato con Minera Panamá.

Sector financiero

En su Informe de Estabilidad Financiera, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SPB) resaltó que para el primer semestre de 2023 la rentabilidad y el desempeño de los establecimientos de crédito continuaron registrando signos de mejora y niveles adecuados de liquidez y solvencia, dentro de los límites regulatorios.

Según la SPB, la mejora en rentabilidades se dio por la mayor colocación de créditos y la disminución de las provisiones por deterioro de activos, continuando con el ciclo positivo de la cartera pospandemia. La SPB resaltó el comportamiento positivo de la cartera de crédito del sector de construcción, que desde junio de 2023 muestra crecimientos anuales positivos, no vistos desde mayo de 2018.

En materia de solvencia, el índice de adecuación de capital sobre los activos ponderados por riesgo para el Centro Bancario Internacional fue de 16% a junio de 2023, superior al mínimo regulatorio de 8%. Por último, la calidad de la cartera registró un deterioro en 2023, alcanzando en noviembre un 2,7%, frente al 2,6% del mismo periodo del año anterior. Sin embargo, la SBP resaltó que los niveles de cobertura de reservas de la mayoría de los bancos proporcionan amortiguadores adecuados.

Panamá - Principales cifras e indicadores del sector financiero

(en USD millones)

	Monto			Variación	
	Noviembre 2023	Noviembre 2022	Noviembre 2021	2023-2022	2022-2021
Total activo	129.751	123.788	116.155	4,8%	6,6%
Inversiones	26.537	24.260	22.133	9,4%	9,6%
Cartera total	80.425	76.153	68.360	5,6%	11,4%
Consumo	13.631	13.077	12.904	4,2%	1,3%
Vivienda	20.483	19.737	18.681	3,8%	5,7%
Resto de cartera total	24.746	23.851	21.605	3.8%	10,4%
Extranjero	21.566	19.488	15.171	10,7%	28,5%
Otros activos*	22.789	23.375	25.663	-2,5%	-8,9%
Pasivos	115.878	111.215	103.763	4,2%	7,2%
CDT	47.767	43.329	42.824	10,2%	1,2%
Ahorros	15.335	16.286	16.008	-5,8%	1,7%
Otros pasivos**	38.744	37.285	30.949	3,9%	20,5%
Corriente	14.033	14.315	13.981	-2,0%	2,4%
Patrimonio	13.873	12.573	12.393	10,3%	1,5%
ROA (1)	1,73%	1,22%	0,97%		
ROE (1)	16,63%	11,81%	8,99%		

Fuente: Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

* Otros activos incluye activos líquidos y otros activos.

** Otros pasivos incluye depósitos locales y extranjeros oficiales, obligaciones y otros pasivos.

(1) Cálculo: Superintendencia de Bancos de Panamá.

Resultados financieros

INFORME FINANCIERO CONSOLIDADO

Las siguientes cifras corresponden a los resultados consolidados obtenidos en 2023 por el Banco Davivienda S.A. y se comparan con los resultados a 2022, ambos periodos bajo normas NIIF.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Al cierre del año, los activos totalizaron COP 178,2 billones, disminuyendo 3,2% en el año. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (20,5%), los activos aumentaron 3,8%.

El disponible e interbancarios aumentó 9,9%, explicado principalmente por mayores operaciones activas de mercado monetario, en línea con la estrategia de liquidez, además del aumento del efectivo disponible en cuentas en el exterior.

El saldo de inversiones se incrementó 3,0%, principalmente por el aumento del portafolio de activos líquidos y la constitución de inversiones en títulos deuda en Colombia.

La cartera bruta disminuyó 6,1%, debido a:

- El efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), dado que, al excluirlo, la cartera bruta decrece el 1,3%.
- La contracción del portafolio de consumo, se da como resultado de menores niveles de desembolsos por cuenta de la implementación de los ajustes realizados desde mediados de 2022 en las políticas de originación y una menor dinámica del portafolio comercial principalmente por menor demanda de crédito dado el contexto macroeconómico y de negocios.
- Los castigos realizados durante el año.

Las provisiones de cartera presentaron una reducción de 3,9% como resultado de los castigos realizados durante el año.

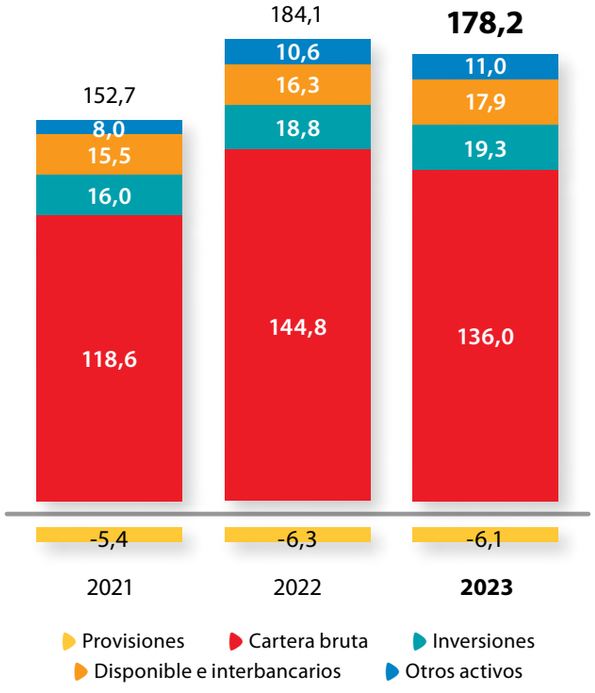
El portafolio comercial decreció 7,0%, principalmente por la menor demanda del segmento corporativo y empresarial. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera comercial decreció 1,0%.

La cartera de consumo se redujo 14,2%, por la contracción del portafolio de créditos de libre inversión, libranza y créditos de vehículo en Colombia a lo largo del año. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera de consumo se redujo 9,8%.

La cartera de vivienda aumentó 5,5%, producto del mayor crecimiento de los segmentos de vivienda de interés social y leasing, especialmente en Colombia. Excluyendo el efecto de la apreciación del peso colombiano durante el año (+20,5%), la cartera de vivienda aumentó 8,7%.

Banco Davivienda
Comportamiento del activo

(en COP billones)



Al corte de diciembre 2023, el indicador de calidad consolidado mayor a 90 días se ubicó en 4,94% y presentó un incremento de 181 puntos básicos en el año, como resultado de la materialización de un ciclo de crédito retador para el sistema financiero colombiano, en donde se observaron aumentos en los niveles de mora, dada la situación macroeconómica que afectó los niveles de endeudamiento y la capacidad de pago de los clientes.

El indicador de calidad de la cartera comercial aumentó 103 puntos básicos a lo largo del año, como resultado de la afectación de algunos clientes, teniendo en cuenta el entorno macroeconómico.

El indicador de calidad de la cartera de consumo se incrementó 374 puntos básicos frente al año anterior, principalmente por las altas tasas de interés que afectaron la capacidad de pago de los clientes y el cambio en el perfil de riesgo de este portafolio en Colombia.

El indicador de calidad de la cartera de vivienda aumentó 104 puntos básicos frente al año anterior, explicado principalmente por el deterioro de la capacidad de pago de algunos clientes, dado el incremento en los niveles de tasas. También se explica por el ajuste al parámetro de castigos, realizado con la intención de castigar solo como último recurso en casos donde otros recursos de recuperación se hayan agotado.

En 2023 cerramos con un nivel de cobertura para la cartera mayor a 90 días de 90,5%, cerca de 49 puntos porcentuales inferior al 139,5% reportado en diciembre 2022, principalmente por el aumento en los niveles de mora del portafolio y los castigos realizados durante los últimos 12 meses, así como por los ajustes realizados en los portafolios comercial y de vivienda, reconociendo de mejor manera las garantías.

Es importante mencionar que los indicadores de cobertura para los portafolios comercial y de vivienda han estado disminuyendo como resultado de un mejor reconocimiento de las garantías con las que cuenta el Banco para este tipo de portafolios. En la medida en que estas garantías son activos que pueden ser liquidados para respaldar un potencial incumplimiento, ayudan a mitigar la exposición al riesgo de crédito y permiten que la provisión asociada a estos créditos sea menos intensiva. Como resultado, la pérdida esperada es menor al descontar la potencial recuperación de la garantía, permitiendo ajustar los niveles de cobertura para estos portafolios.

VIS Y LEASING

Gracias al crecimiento de estos segmentos, la cartera de vivienda aumentó 5,5%.

En este sentido, el indicador de cobertura, incluyendo colaterales, permite reconocer de mejor manera la exposición al riesgo de crédito, al incluir las garantías que respaldan las obligaciones. Este indicador se encontraba en niveles de 132,3% al cierre de 2023.

132,27%
INDICADOR
de cobertura total con colaterales.

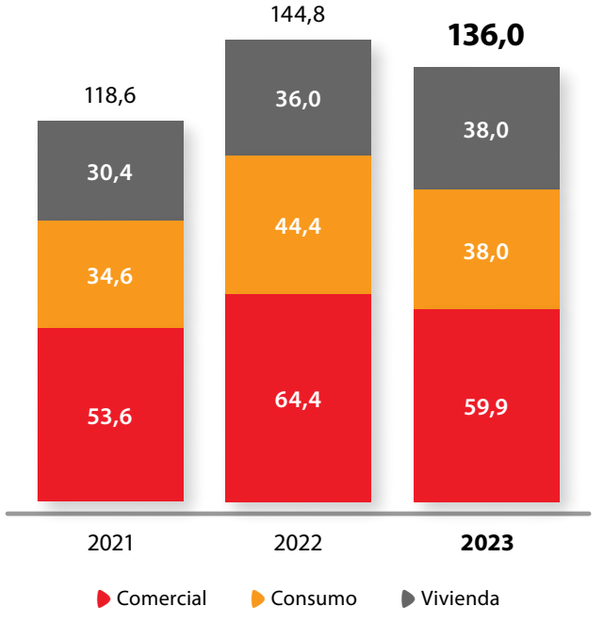
Banco Davivienda Indicadores de calidad y cobertura

(cartera en mora mayor a 90 días)

	Calidad		
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Comercial	3,79%	2,76%	3,53%
Consumo	6,97%	3,23%	2,19%
Vivienda	4,69%	3,65%	4,35%
Total	4,94%	3,13%	3,35%
Cobertura total	90,51%	139,48%	135,24%
Cobertura total + Colaterales	132,27%	186,18%	192,52%

Banco Davivienda Cartera bruta

(en COP billones)

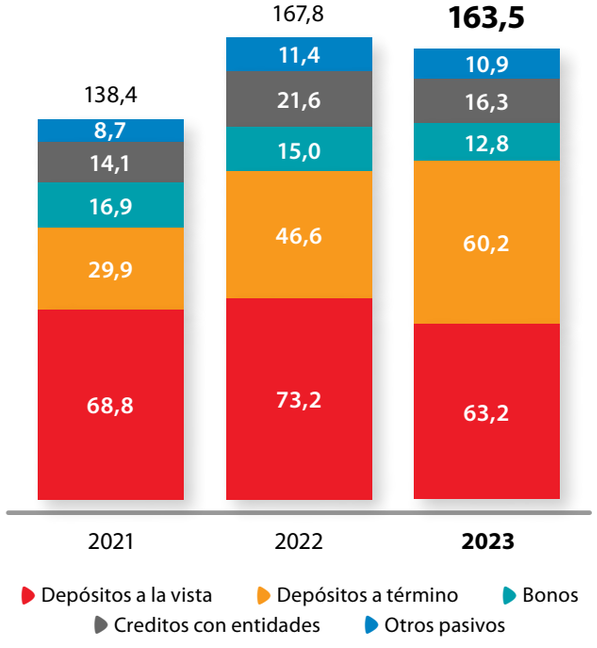


ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PASIVO

El pasivo total decreció 2,6% frente a 2022, cerrando en COP 163,5 billones, principalmente por la reducción de las cuentas de ahorro (-14,6%) y de los préstamos con entidades (-24,6%).

Banco Davivienda Comportamiento de los pasivos

(en COP billones)



La relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 89,1%, reduciéndose 344 puntos básicos frente al cierre de 2022 (92,6%).

Durante el año, las fuentes de fondeo disminuyeron 2,5%, principalmente como resultado de la apreciación del peso colombiano (20,5%); excluyendo este efecto, las fuentes de fondeo incrementaron 3,8%.

El incremento de la captación tradicional proviene principalmente de los depósitos a término, que crecieron 29,2%, explicado por la preferencia de los clientes por estos productos, dado el entorno de altas tasas de interés, así como por las necesidades de fondeo de largo plazo, sobre todo en el primer trimestre de 2023, en el marco de la implementación del CFEN en Colombia. Por su parte, los depósitos a la vista disminuyeron 13,6% en el año, principalmente en Colombia (COP 6,4 billones).

Los bonos se redujeron 14,3% en comparación con el cierre de 2022, principalmente por el vencimiento de emisiones locales en ese año, además del efecto de la revaluación del peso colombiano frente al dólar.

Los préstamos con entidades decrecieron 24,6% en el año. Este resultado se explica principalmente por el decrecimiento de las obligaciones financieras con entidades del exterior y por el efecto de la revaluación del peso frente al dólar.

Banco Davivienda - Fuentes de fondeo

(en COP billones, excepto porcentajes)

	Diciembre 2023		Diciembre 2022		Variación	
	Saldo	Porcentaje	Saldo	Porcentaje	Saldo	Porcentaje
Cuentas de ahorro	47,3	31,0%	55,4	35,4%	-8,1	-14,6%
Cuentas corrientes	15,9	10,4%	17,8	11,4%	-1,9	-10,5%
Depósitos a termino	60,2	39,4%	46,6	29,8%	13,6	29,2%
Bonos	12,8	8,4%	15,0	9,6%	-2,1	-14,3%
Créditos con entidades	16,3	10,7%	21,6	13,8%	-5,3	-24,6%
Fuentes de fondeo	152,6	100,0%	156,4	100,0%	-3,9	-2,5%

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO

El patrimonio contable consolidado se ubicó en COP 14,8 billones a diciembre de 2023, reduciéndose 9,5% con referencia al mismo periodo del año anterior, producto de los resultados del ejercicio, la distribución de dividendos y la diferencia en cambio de las filiales del exterior.

La relación de solvencia básica ordinaria se redujo 82 puntos básicos en el año, dados los resultados del ejercicio y la distribución de dividendos sobre las utilidades de 2022, así como por el mayor valor en riesgo operacional debido al cambio de un parámetro en enero de 2023, en línea con la normatividad.

Adicional a lo anterior, la relación de solvencia total disminuyó frente a la reportada en el cuarto trimestre de 2022, por menor ponderación de deuda subordinada y por efecto de la apreciación del peso durante el año.

Por su parte, la relación de apalancamiento disminuyó 87 puntos básicos frente al cierre de 2022.

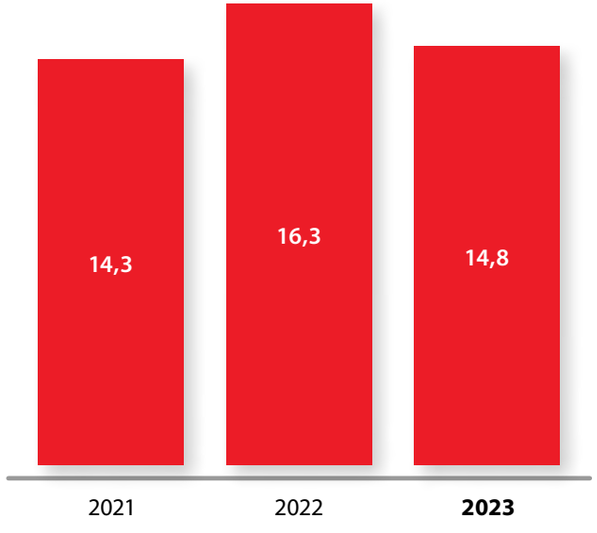
La densidad de los activos ponderados por nivel de riesgo se redujo en 100 puntos básicos frente a la presentada al cierre de 2022 (72,7%).

FORTALEZA PATRIMONIAL

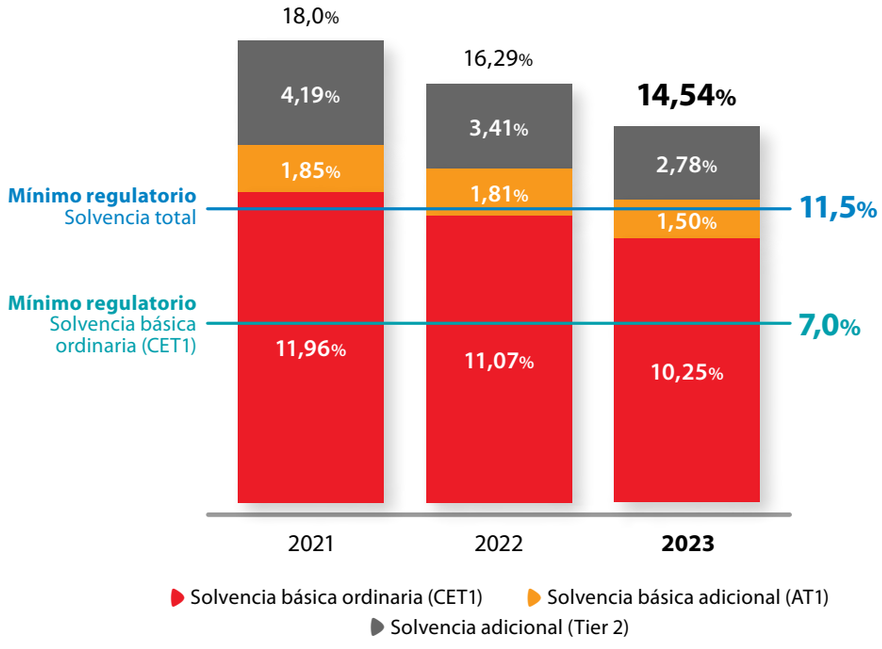
Solvencia total de 14,54% y solvencia básica ordinaria de 10,25%. Niveles sólidos para continuar desarrollando nuestro negocio.

Banco Davivienda - Patrimonio

(en COP billones)



Banco Davivienda - Relación de solvencia



1,3 VECES

Podríamos atender las necesidades de liquidez en horizonte de 30 días gracias a nuestros activos líquidos.

SITUACIÓN DE LIQUIDEZ

El año 2023 se caracterizó por altas tasas de interés producto de una política monetaria contraccionista como respuesta de los bancos centrales para controlar los niveles de inflación. Esto llevó a una baja presión en el crecimiento de la cartera y a una preferencia de los agentes por productos a plazo, que permitió mantener excedentes de liquidez y mejorar la estabilidad del fondeo tanto en el Banco Davivienda como en todas las filiales.

En promedio, el Banco y sus filiales mantuvieron activos líquidos por COP 12,8 billones, que le permitieron un cumplimiento de 1,3 veces las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, según la metodología estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Filiales Banco Davivienda - Cumplimiento promedio de los indicadores para 2023

	Indicador corto plazo		Indicador largo plazo	
	Cumplimiento	Límite	Cumplimiento	Límite
Honduras	1,25	>1	1,14	>1
El Salvador	1,27	>1	1,23	>1
Costa Rica	1,31	>1	1,17	>1
Panamá	1,5	>1	1,53	>1

Por último, el indicador de exposición consolidado (IEC), definido por la Superintendencia Financiera de Colombia para la medición del riesgo de liquidez de corto plazo del balance consolidado, presentó una brecha positiva promedio de USD 1,69 mil millones.

ESTADO DE RESULTADOS

El resultado consolidado cerró en COP -372,3 mil millones, que representan una reducción de 123% frente a la cifra acumulada a diciembre de 2022, principalmente por el incremento de los egresos financieros, los gastos operacionales y el gasto de provisiones, así como un resultado negativo en ingresos por cambios y derivados. En consecuencia, el retorno sobre el patrimonio promedio (ROAE) 12 meses cerró en -2,38%.

El margen financiero bruto acumulado a diciembre de 2023 alcanzó cerca de COP 9,3 billones, con un crecimiento de 5,0% en relación con el mismo periodo del año anterior, debido a un mayor incremento de los ingresos financieros en comparación con el incremento en los egresos financieros.

El NIM 12 meses se ubicó en 5,87%, con una contracción de 17 puntos básicos frente al indicador reportado el año anterior, como resultado de una disminución de los ingresos generados por nuestra cartera de créditos, debido al menor número de activos productivos y al aumento de los costos de fondeo.

El gasto de provisiones (neto de recuperación) alcanzó COP 5,9 billones a diciembre de 2023, con un crecimiento de 71,7% frente al acumulado en el mismo período del año anterior. Este comportamiento, alineado con las expectativas del Banco, se dio como resultado del reconocimiento de las condiciones del portafolio, particularmente del deterioro del portafolio de consumo, por la materialización de un ciclo de crédito retador en línea con el comportamiento y los retos del sector financiero a lo largo de 2023.

Los otros ingresos se incrementaron un 42,8% frente al valor obtenido en diciembre de 2022, debido al aumento de los ingresos por la venta de bienes recibidos en pago y los resultados de las operaciones de seguros en Centroamérica.

Los gastos operacionales acumulados a diciembre de 2023 sumaron COP 5,9 billones, aumentando 13,2% frente al acumulado a diciembre de 2022, impactados por la inflación, el incremento salarial y la tasa de cambio. Excluyendo los efectos de tasa de cambio durante el año (devaluación del peso colombiano con respecto al dólar y apreciación del colón frente al dólar), los gastos operacionales hubiesen aumentado 11,2%.

Los gastos de personal también aumentaron como resultado del mencionado incremento salarial entre 2022 y 2023 para la operación de Colombia y Centroamérica.

A diciembre de 2023, el resultado del Banco antes de impuestos fue de COP -993,8 mil millones, con un decrecimiento del 142,8% en términos anuales. El impuesto de renta acumulado a diciembre de 2023 se ubicó en COP -621,5 mil millones, disminuyendo con respecto al monto acumulado en el mismo período del año anterior, debido a la reducción en el resultado antes de impuestos y al uso de las deducciones contempladas en la ley.

Banco Davivienda - Resultados a diciembre 2023

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	
			Valor	Porcentaje
Ingresos financieros por intereses	22.331	15.862	6.469	40,8%
Ingresos de cartera	19.782	15.162	4.620	30,5%
Ingresos por Inversiones	2.065	525	1.540	293,5%
Ingresos por Interbancarios	483	175	309	177,0%
Egresos financieros	13.039	7.010	6.029	86,0%
Margen financiero bruto	9.292	8.851	440	5,0%
Gasto de provisiones	5.917	3.446	2.472	71,7%
Margen financiero neto	3.374	5.406	-2.032	-37,6%
Ingresos operacionales	1.981	1.809	172	9,5%
Gastos operacionales	5.940	5.247	693	13,2%
Cambios y derivados	-613	279	-891	-319,8%
Otros ingresos y gastos, netos	204	74	130	176,3%
Margen operacional	-994	2.320	-3.313	-142,8%
Impuestos	-621	704	-1.325	-188,3%
Resultado neto	-372	1.616	-1.988	-123,0%

RESULTADOS DE LA OPERACIÓN POR SEGMENTOS Y PERSPECTIVAS

Para revisar en detalle los resultados de la operación por segmentos, consulte la Nota 9 de los Estados Financieros Consolidados.

INFORME FINANCIERO INDIVIDUAL

Las siguientes cifras corresponden a los resultados individuales obtenidos en 2023 por el Banco Davivienda S.A. y se comparan con los resultados a 2022, ambos periodos bajo las normas de contabilidad vigentes en Colombia en Pesos Colombianos (COP), las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) con ajustes establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO

Al cierre de 2023, los activos del Banco en Colombia totalizaron COP 138,7 billones, que representan un aumento de 1,1% en términos anuales.

El disponible e interbancarios totalizó COP 11,0 billones y registró un incremento de 35,7% en el año, en mayor medida por interbancarios, dado que para el cierre de 2023 se aumentaron las operaciones en el mercado monetario.

La cartera bruta cerró en COP 103,1 billones, con un decrecimiento de 4,0% en el año. El portafolio comercial cerró en COP 42,9 billones, disminuyendo 3,8% en el año, principalmente por una menor dinámica en los portafolios corporativo y empresarial, acompañado por la ralentización de los sectores comercial e industrial en 2023.

El portafolio de consumo totalizó COP 28,8 billones, disminuyendo 16,5% en el año, en línea con una menor demanda de crédito y las nuevas políticas de originación y castigos implementados en Colombia.

El portafolio de vivienda cerró en COP 31,5 billones, superior en 10,8% con respecto a los resultados del año anterior. Este resultado se debe principalmente al desempeño de la cartera de vivienda de interés social, que tuvo una mayor dinámica en la asignación de subsidios gubernamentales.

El *stock* de provisiones se ubicó en COP 6,89 billones y aumentó 4,7% en el año, por las dinámicas de riesgo del portafolio de crédito, principalmente en el segmento de consumo, dado el aumento de los niveles de mora.

El portafolio de inversiones cerró con un saldo de COP 19,6 billones y un crecimiento del 10,4% con respecto a diciembre 2022. A su vez, el disponible e interbancarios aumentó 35,7%, como resultado de un mayor nivel de activos líquidos rentabilizados mediante operaciones activas de mercado monetario comparado a un año atrás.

Al cierre de 2023 continuábamos siendo el segundo banco de Colombia en términos de cartera bruta. Al corte de diciembre, nuestra participación de mercado era del 15,2%[75].

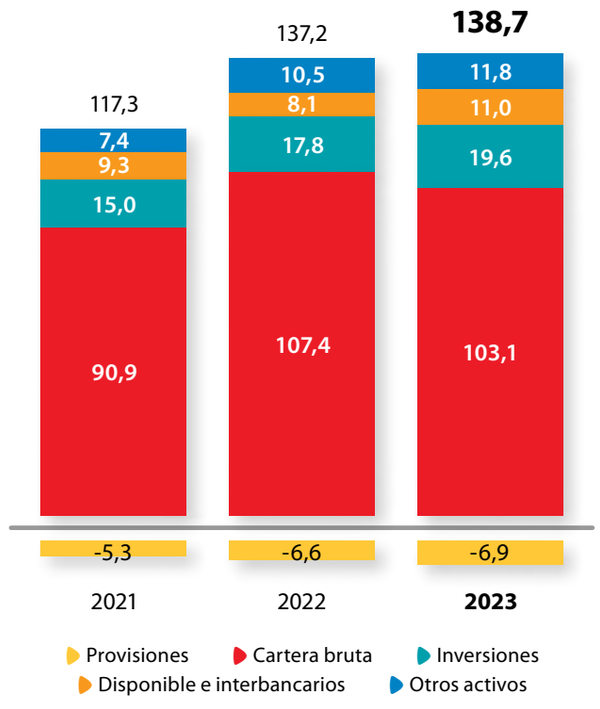
Finalmente, los otros activos incrementaron 12,7% frente a 2022. El crecimiento anual se originó principalmente en las cuentas por cobrar y en el rubro de impuestos diferidos, dado el reintegro presentado en los últimos trimestres.

NUESTRO PORTAFOLIO DE VIVIENDA

cerró en COP 31,5 billones, aumentando un 10,8% con respecto al 2022.

Banco Davivienda Composición del activo

(en COP billones)



75 Superintendencia Financiera de Colombia. Participación por cartera bruta más titularizada a diciembre de 2023.

43%

INCREMENTO ANUAL

de los depósitos a término debido a las altas tasas que impulsaron su demanda.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PASIVO

Al cierre de 2023, el pasivo total del Banco se ubicó en COP 125,6 billones, incrementando 2,3% en términos anuales. Este resultado se deriva principalmente del aumento en certificados de depósito a término.

Los depósitos a la vista cerraron con un saldo de COP 47,6 billones, disminuyendo 14,0% en términos anuales, dada la preferencia de los clientes por productos de mayor rentabilidad.

Por su parte, los depósitos a término alcanzaron los COP 47,0 billones, que representan un aumento de 43,0% en el año, como resultado de los altos niveles de tasas que impulsaron la demanda por este tipo de instrumentos.

Los bonos cerraron el trimestre en COP 9,3 billones, disminuyendo 12,2% en 2023, principalmente por la diferencia en cambio ante la apreciación del peso, junto con el vencimiento de distintas emisiones a lo largo del año.

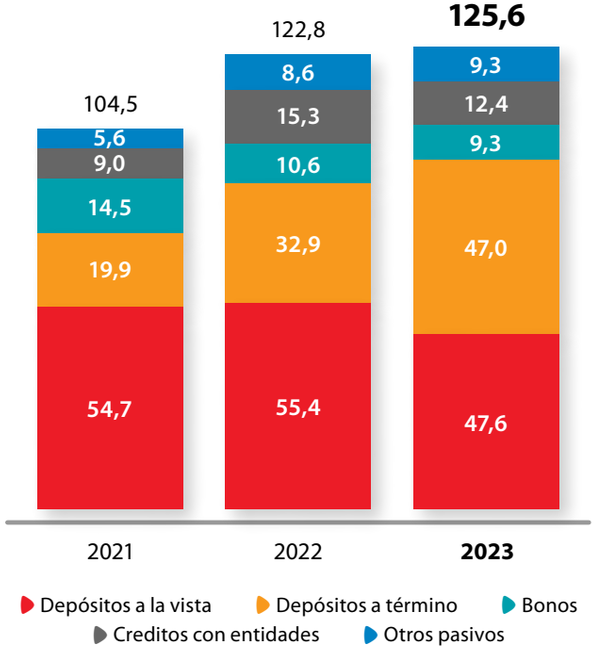
Los créditos con entidades alcanzaron un saldo de COP 12,4 billones, disminuyendo 18,9% en el año como resultado del efecto de la apreciación del peso sobre las obligaciones adquiridas con entidades en el exterior.

Del total de las fuentes de fondeo, los depósitos de ahorro representaron el 33,7%, las cuentas corrientes el 7,2% y los CDT el 40,4%. Por último, el 8,0% de las fuentes de fondeo correspondió a bonos y el 10,7% a préstamos con entidades.

Al cierre de 2023, la relación de cartera bruta sobre fuentes de fondeo se ubicó en 88,6%.

Banco Davivienda - Composición del pasivo

(en COP billones)



BRECHA POSITIVA

El CFEN tuvo una brecha positiva de COP 6,7 billones en 2023.

ANÁLISIS Y ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO

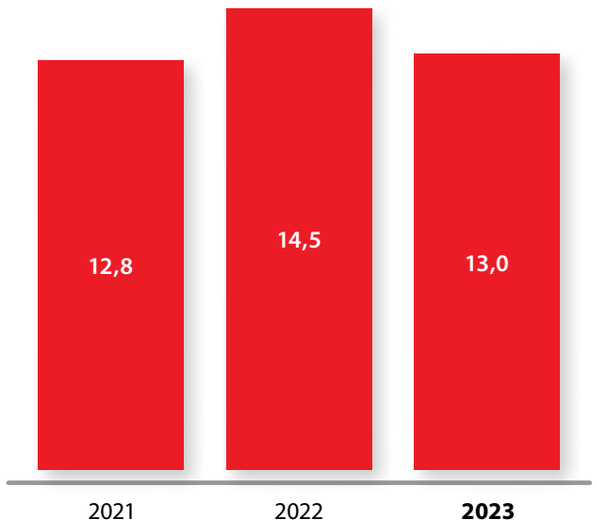
El patrimonio contable separado se ubicó en cerca de COP 13,0 billones, disminuyendo 9,9% en el año debido al impacto por el menor resultado acumulado del ejercicio.

La relación de solvencia básica ordinaria cerró en 10,73%, reduciéndose 182 puntos básicos en el año.

A corte de diciembre de 2023, la relación de solvencia total cerró en 16,76%, disminuyendo 314 puntos básicos en el año.

Banco Davivienda - Patrimonio

(en COP billones)



SITUACIÓN DE LIQUIDEZ

El año 2023 se caracterizó por un aumento sostenido de las tasas de interés, un ambiente de incertidumbre política y una marcada desaceleración económica. En este contexto se evidenció una desaceleración del crédito en Colombia y una preferencia de los agentes por invertir en depósitos a plazo.

En esta coyuntura, el Banco observó excedentes de liquidez y mejoró la participación del fondeo estable dentro de su fondeo total, mejorando los indicadores de liquidez de largo plazo.

Durante 2023 se cumplieron con suficiencia los indicadores de liquidez regulatorios. El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), que mide la suficiencia de activos líquidos para atender las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, presentó una sobre-ejecución promedio de 198 veces. Por su parte, el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), que busca garantizar que las entidades cuenten con un fondeo estable suficiente para soportar sus activos estructurales, se ubicó en promedio en el 107,2% durante el año, con una brecha positiva promedio de COP 6,7 billones.

ESTADO DE RESULTADOS

El resultado neto cerró en COP 105,9 mil millones, reduciéndose 90,7% frente a la cifra acumulada en diciembre de 2022, principalmente por el crecimiento en los egresos financieros y los gastos de provisiones.

Los ingresos por intereses se incrementaron en 40,4% frente al año anterior. Los ingresos por intereses de cartera crecieron 29,8%, como resultado, principalmente, del incremento de la cartera comercial.

Al cierre de 2023, el portafolio de inversiones registró ingresos acumulados de cerca de COP 1,5 billones, incrementando el 549,8% en referencia al año anterior, lo cual se explica por la valorización del portafolio de instrumentos de renta fija, dado el comportamiento de los TES a lo largo del año.

Los egresos financieros se incrementaron en 92,1% con respecto al acumulado de 2022, producto de las altas tasas de interés que afectaron el costo de los pasivos.

En la comparación acumulada, el margen financiero bruto cerró en COP 6,5 billones, reduciéndose 3,6% como resultado del aumento de los egresos financieros, dados los mayores costos del pasivo en el sistema, acompañado de una mayor participación de los depósitos a término en el *mix* de fondeo.

El gasto de provisiones (neto de recuperación) se ubicó en COP 5,5 billones, incrementando 53,6% con respecto al mismo periodo del año anterior. El aumento en general se dio como resultado de la materialización de un ciclo de crédito con aumentos en los niveles de mora en el sistema financiero colombiano.

El margen financiero neto del Banco tuvo un decrecimiento anual de COP 2,1 billones, equivalente a una reducción de 66,4%.

Los ingresos no financieros incrementaron 44,6%, principalmente por los ingresos percibidos por el aporte de las acciones a valor razonable de las filiales Banco Davivienda Internacional Panamá S.A. y Banco Davivienda Panamá S.A., como contraprestación de la suscripción de acciones de la *holding* Davivienda Internacional S.A., así como también por el desempeño de los ingresos por comisiones y servicios.

Los gastos operacionales cerraron en COP 4,3 billones, incrementando 13,3% frente a la cifra acumulada en diciembre de 2022, impactados por la inflación, el incremento salarial en Colombia y la volatilidad de la tasa de cambio a lo largo del año. Así mismo, este incremento se explica por el aumento del impuesto de industria y comercio, y el seguro de depósito.

El resultado antes de impuestos acumulado para 2023 fue de COP -922 mil millones, registrando un decrecimiento anual del 169,7%.

El impuesto de renta acumulado a diciembre de 2023 se ubicó en COP -1,0 billón, reduciéndose con respecto al monto acumulado en el mismo período del año anterior, debido a los resultados del periodo y al uso de las deducciones contempladas en la ley.

Banco Davivienda - Resultados a diciembre 2023

(en COP miles de millones, excepto porcentajes)

	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	
			Valor	Porcentaje
Ingresos financieros por intereses	**17.623**	**12.549**	**5.074**	**40,4%**
Ingresos de cartera	16.213	12.492	3.721	29,8%
Ingresos por inversiones	1.484	228	1.256	549,8%
Ingresos por interbancarios	-74	-171	98	-57,0%
Egresos financieros	**11.085**	**5.770**	**5.315**	**92,1%**
Margen financiero bruto	**6.539**	**6.779**	**-241**	**-3,6%**
Gasto de provisiones	5.455	3.552	1.904	53,6%
Margen financiero neto	**1.083**	**3.228**	**-2.144**	**-66,4%**
Ingresos operacionales	1.629	1.622	7	0,5%
Gastos operacionales	4.307	3.801	506	13,3%
Cambios y derivados	-86	244	-330	-135,2%
Otros ingresos y gastos netos	758	30	729	2454,1%
Margen operacional	**-922**	**1.322**	**-2.244**	**-169,7%**
Impuestos	-1.028	183	-1.211	-662,6%
Resultado neto	**106**	**1.139**	**-1.034**	**-90,7%**

Emisiones vigentes y su desempeño

EMISIONES DE VALORES VIGENTES

MERCADO DE RENTA VARIABLE

Nos consolidamos como una organización emisora en el mercado local, hacemos parte del mercado de renta variable de la Bolsa de Valores de Colombia y somos uno de los emisores del principal índice accionario del mercado, el MSCI Colcap. Además, nuestra acción se negocia en la Bolsa de Comercio de Santiago (BCS) por medio del sistema del Mercado Global Colombiano (MGC).

Banco Davivienda - Acciones ordinarias y preferenciales

Clase de valor	Capital autorizado (acciones)	Acciones en circulación	Total de acciones en circulación	Bolsas de negociación
Acciones ordinarias	500.000.000	343.676.929	451.670.413	No listadas
Acciones preferenciales		107.993.484		BVC - BCS

MERCADO DE RENTA FIJA

Desde la perspectiva de nuestros valores de renta fija, nos hemos consolidado en el mercado de valores local como un emisor recurrente. Tenemos 2 programas de emisión y colocación de bonos vigentes y una emisión de bonos híbridos en el mercado internacional, listados en el mercado de renta fija de la Bolsa de Singapur (SGX). Adicionalmente, contamos con CDT inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia.

Presentamos el detalle de las emisiones vigentes por cada uno de los Programas de Emisión y Colocación (PEC) inscritos ante la Superintendencia Financiera de Colombia:

BONOS LOCALES

Banco Davivienda - Programa Emisión 2011

(en COP miles de millones)

El cupo global del programa de bonos ordinarios y subordinados es de hasta COP 6 billones, de los cuales COP 200 mil millones se encontraban disponibles al 31 de diciembre de 2023. A continuación detallamos cada lote de emisiones vigentes correspondiente al programa.

Programa de bonos ordinarios y subordinados 2011	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Monto emisión*	Monto colocado	Monto vigente (Dic 23)**
Segunda emisión	25.04.2012	25.04.2027	400	400	219
Tercera emisión	15.08.2012	15.08.2027	500	500	230
Cuarta emisión	13.02.2013	13.02.2028	500	500	185
Sexta emisión	15.05.2014	15.05.2024	600	600	161
Séptima emisión	09.10.2014	09.10.2024	600	600	128
Octava emisión	12.02.2015	12.02.2025	700	700	134
Novena emisión	13.05.2015	13.05.2025	400	400	400
Décima emisión	10.11.2015	10.11.2025	600	600	274
Total					**1.729**

* Monto total de cada emisión según consta en el aviso de oferta pública.
** El monto vigente solo incluye capital.

Banco Davivienda - Programa Emisión 2015

(en COP miles de millones)

El cupo global del programa de bonos ordinarios y subordinados es de hasta COP 14,51 billones, de los cuales COP 7,96 billones se encontraban disponibles al 31 de diciembre de 2023. A continuación detallamos cada lote de emisiones vigentes correspondiente al programa.

Programa de bonos ordinarios y subordinados 2015	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto emisión*	Monto colocado**	Monto vigente (Dic 23)**
Primera emisión	27.07.2016	27.07.2028	COP	600	600	246
Segunda emisión	28.09.2016	28.09.2026	COP	400	359	359
Tercera emisión	29.03.2017	29.03.2025	COP	400	399	399
Cuarta emisión	07.06.2017	07.06.2027	COP	700	700	343
Quinta emisión	15.11.2018	15.11.2026	COP	300	253	166
Sexta emisión	19.02.2019	19.02.2029	COP	500	500	224
Séptima emisión	16.07.2019	16.07.2029	COP	600	600	430
Octava emisión	26.09.2019	26.09.2031	COP	700	700	409
Novena emisión	11.02.2020	11.02.2032	COP + UVR	700	791	791
Décima emisión	18.02.2021	18.02.2031	COP + UVR	700	759	759
Décima primera emisión	7.09.2021	7.09.2031	COP	700	700	700
Total						**4.825**

* Monto total de cada emisión según consta en el aviso de oferta pública.

** Se toma el valor de la UVR con corte al 31 de diciembre de 2023 para la reexpresión de los bonos UVR a COP. El monto vigente solo incluye capital.

EMISIONES LOCALES CON ÚNICO COMPRADOR INTERNACIONAL

Las siguientes emisiones fueron listadas en el mercado local con un único comprador. La emisión de COP 433 mil millones (Bono Verde) fue adquirida por la IFC y la emisión de COP 363 mil millones (Bono Social de Género) por el BID.

Emisiones locales con único comprador internacional

(en COP miles de millones)

Ordinarios	Tenedor	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto colocado	Monto vigente (Dic. 23)*
Ordinarios	IFC	25.04.2017	25.04.2027	COP	433	433
Ordinarios	BID	25.08.2020	25.08.2027	COP	363	363

* El monto vigente solo incluye capital.

BONOS INTERNACIONALES

Contamos con una emisión internacional de un instrumento AT1 perpetuo por un monto colocado y vigente al 31 de diciembre de 2023 de USD 500 millones. Este instrumento es negociado en la SGX.

Banco Davivienda - Bonos internacionales

(en USD millones)

Tipo	Fecha emisión	Fecha vencimiento	Moneda	Monto colocado	Monto vigente (Dic. 2023)	Tasa cupón	Calificación	Bolsa de negociación
AT1	22.04.2021	Perpetuo NC10	USD	500	500	6,65%	Fitch: B Moody's: B2	SGX

ITEMS DISTRIBUIBLES

Al cierre de diciembre de 2023, contábamos con ítems distribuibles en nuestros Estados Financieros Separados por COP 2,0 billones. De acuerdo con la regulación colombiana, los ítems distribuibles se componen de las ganancias acumuladas de años anteriores y las reservas ocasionales.

La Asamblea General de Accionistas realizada en marzo de 2020 aprobó constituir una reserva equivalente al pago anual del Bono Híbrido AT1, reserva que al 31 de diciembre de 2023 ascendía a COP 161 mil millones.

Esta reserva se encuentra dentro de las reservas ocasionales con destinación específica y se constituye como recurso de última instancia, en la medida en que el Banco Davivienda atiende el pago del cupón del bono híbrido con sus fuentes de liquidez, de la misma manera en que atiende sus demás obligaciones financieras.

Usualmente, el valor de esta reserva es actualizado en la Asamblea General de Accionistas cada año en función de la tasa de cambio COP/USD esperada para el año.

CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TÉRMINO (CDT)

Los CDT emitidos por el Banco Davivienda que se encontraban registrados en la Bolsa de Valores de Colombia al corte de diciembre de 2023 tenían un valor nominal vigente de COP 24,4 billones.

DESEMPEÑO BURSÁTIL

COMPORTAMIENTO DE LA ACCIÓN[76]

Al cierre de 2023, Davivienda contaba con 451.670.413 acciones emitidas: 76,1% ordinarias y 23,9% preferenciales. Las acciones preferenciales estaban listadas en la Bolsa de Valores de Colombia, con una capitalización de mercado de COP 2,07 billones; el 55,6% de estas se encontraba en poder de fondos de pensiones, el 20,5% en inversionistas extranjeros, el 18,4% en empresas colombianas y el 5,5% restante en personas naturales.

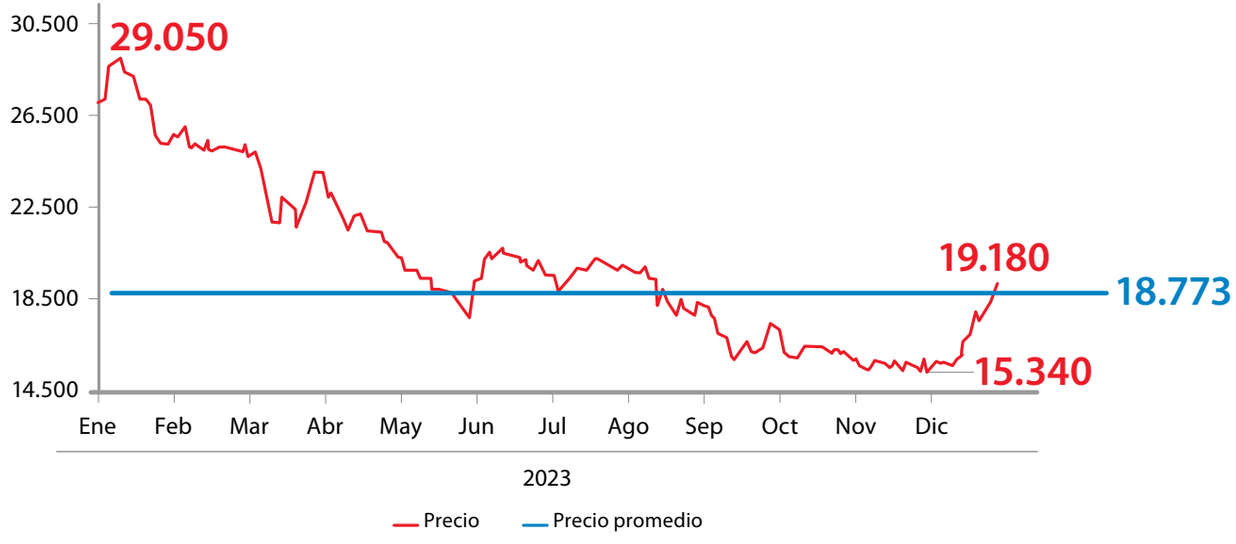
El precio de la acción preferencial de Davivienda se contrajo 30,4% durante el año, alcanzando COP 19.180 al cierre de diciembre de 2023. El precio máximo fue de COP 29.050 y se alcanzó en el mes de enero; y el precio mínimo fue de COP 15.340 en el mes de noviembre. El precio promedio para 2023 fue de COP 18.733, menor que el precio promedio de 2022 (COP 31.216).

COP 2,07 BILLONES

Capitalización de mercado de las acciones preferenciales listadas en la Bolsa de Valores Colombia.

Evolución del precio de la acción

(en COP)

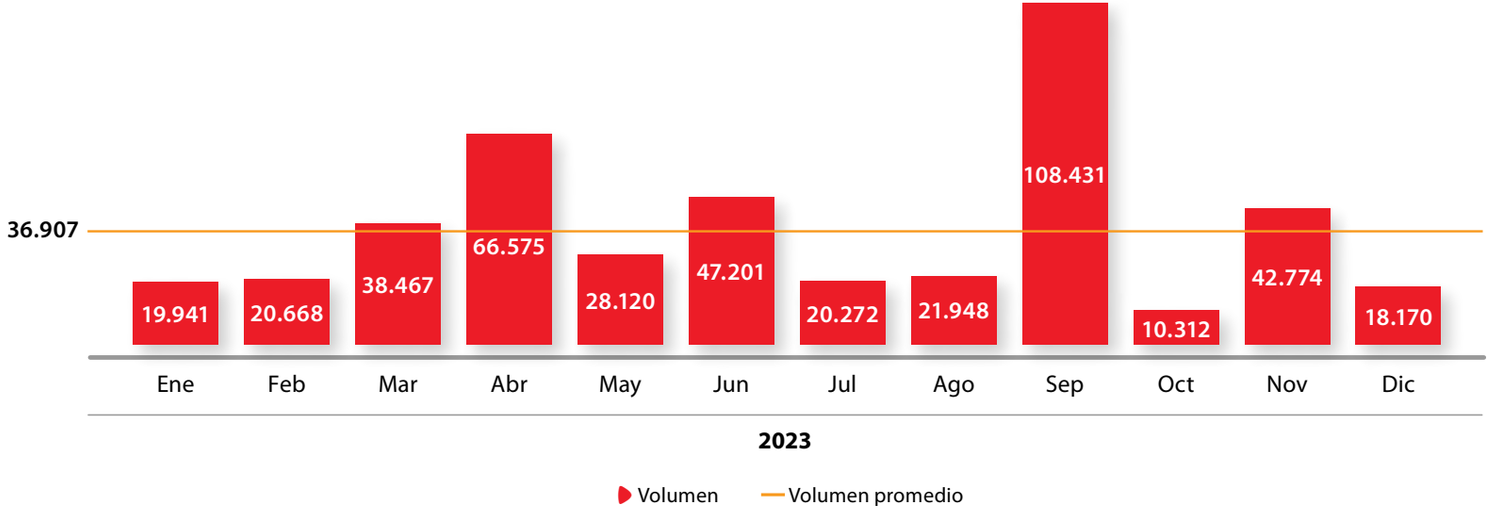


76 Al cierre de 2023 Davivienda contaba con 451,7 millones de acciones en circulación.

El volumen total de 2023 fue de cerca de COP 443 mil millones, con un volumen promedio mensual transado de COP 36.907 millones; este volumen corresponde a un promedio diario de COP 1.830 millones, en comparación con los valores en 2022 del promedio mensual de COP 46.668 millones y el promedio diario de COP 2.286 millones 2022.

Acciones Davivienda - Volumen transado

(en COP millones)



El comportamiento de la acción de Davivienda durante el año estuvo en línea con la tendencia observada en el mercado colombiano, en donde el MSCI Colcap se contrajo 7,1% en el año y las acciones de los bancos listados en bolsa también presentaron desvalorizaciones en el marco del ciclo por el que está pasando el sistema financiero colombiano, las desafiantes condiciones macroeconómicas, la incertidumbre política y los bajos niveles de liquidez y profundidad del mercado de renta variable local.

COMPORTAMIENTO DE LOS BONOS

BONOS LOCALES

En 2023 no participamos en la colocación primaria de bonos en el mercado local. El volumen de colocaciones de bonos del mercado local fue de COP 3,23 billones, 30% más que el año anterior, pero 70% menos que lo registrado en 2021. La baja colocación de este tipo de activos se explica por el alto nivel de las tasas de interés y la incertidumbre de los agentes frente al ciclo de política monetaria.

En el mercado secundario, nuestros bonos en tasa fija con vencimiento en julio de 2024 iniciaron el año con una tasa de valoración del 17,53% y cerraron al 11,39%, mostrando una valorización de 614 puntos básicos. Para los instrumentos indexados a IPC e IBR, la valorización fue 625 y 571 puntos básicos, respectivamente.

Bonos mercado secundario

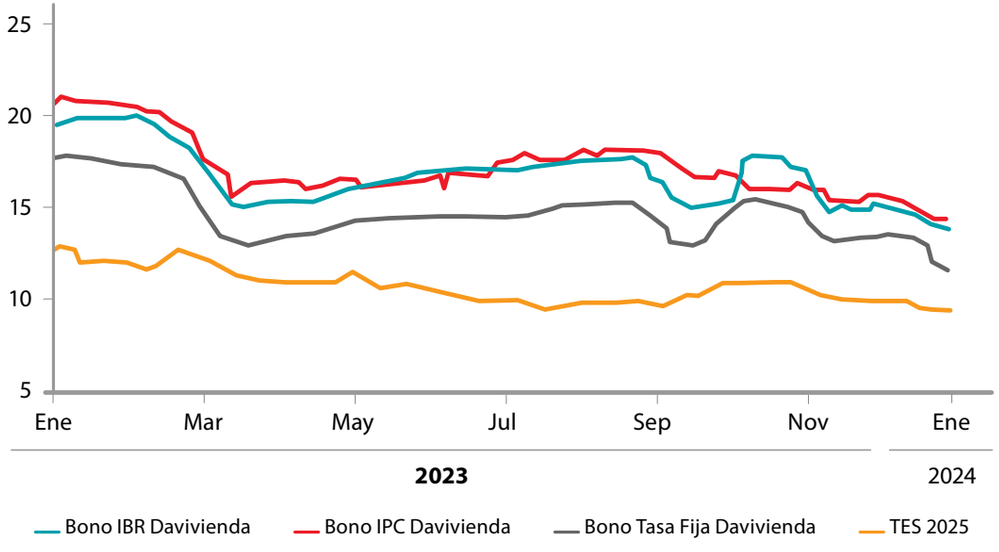
Emisor	Bonos mercado secundario
Banco Davivienda	COP 2,07 billones
Resto del mercado	COP 13,50 billones

BONOS INTERNACIONALES

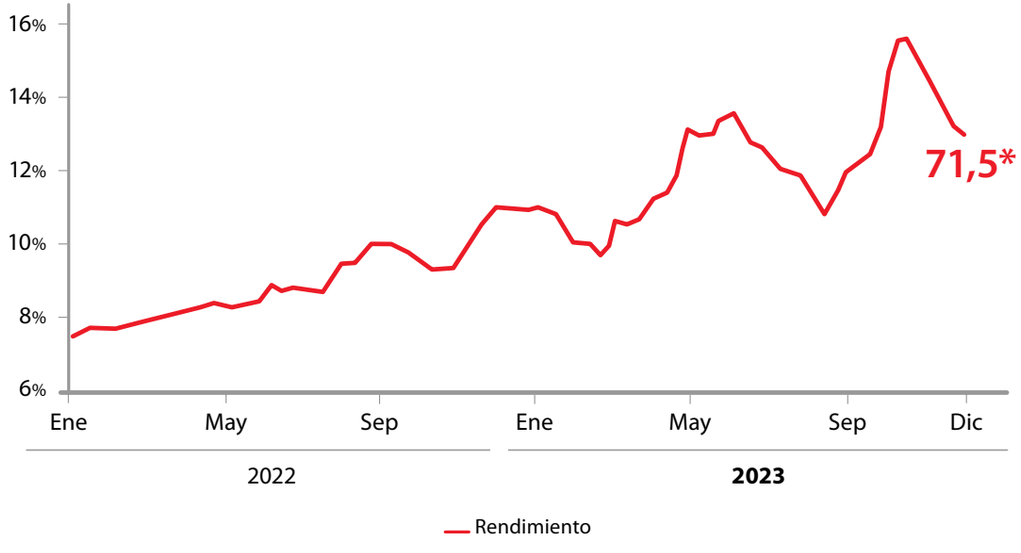
En 2023, no participamos con nuevas emisiones en el mercado internacional. Actualmente contamos con una emisión de bonos subordinados perpetuos por USD 500 millones a una tasa de 6,65% emitidos en abril de 2021, con calificación de riesgo B por parte de Fitch y B2 por Moody's.

En el mercado secundario, estos bonos incrementaron su tasa de rendimiento en 312 puntos básicos al pasar de 9,88% a 13,00% entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023. Esta situación se explica por el incremento de la tasa de política monetaria de la Reserva Federal de los Estados Unidos, que afectó de manera importante los rendimientos de todos los bonos a nivel global. Por otra parte, el desempeño del bono también estuvo impactado por mayor aversión a este tipo de instrumentos, así como por los resultados retadores que presentó el Banco en el 2023".

Comparativo bonos Davivienda y deuda pública



Bono Davivienda Perpetuo



* Precio a cierre de 2023.

COMPORTAMIENTO DE LOS CDT[77]

Durante 2023, el volumen de nuevas emisiones en CDT desmaterializados creció 61% con respecto al año 2022, como resultado de la preferencia del mercado por instrumentos más rentables, así como por las necesidades de recursos de largo plazo ante el cumplimiento del CFEN.

Sin embargo, las tasas de captación a plazo presentaron disminuciones durante el año producto de los menores niveles de inflación y la expectativa de ajustes a la baja en la tasa de intervención, así como por la menor competencia por recursos de largo plazo, una vez se dio el cumplimiento del CFEN en marzo de 2023.

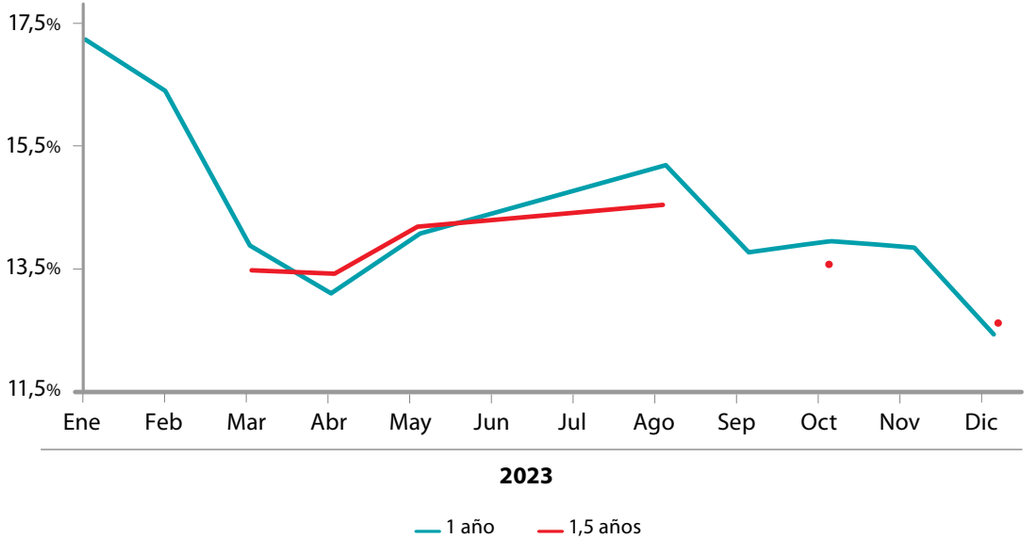
61%
CRECIMIENTO
en volumen de nuevas emisiones en CDT desmaterializados.

Monto total CDT*

Emisor	Monto total CDT mercado primario*	Monto total CDT mercado secundario*
Banco Davivienda	COP 22,41 billones	COP 24,65 billones
Resto del mercado	COP 106,30 billones	COP 109,94 billones

* Valores correspondientes a CDT inscritos en la Bolsa de Valores de Colombia.

Tasas promedio de captación 2023



77 Valores correspondientes a CDT desmaterializados.

Glosario

- **Acciones preferenciales:** Son las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto del Emisor, nominativas, de capital, libremente negociables.
- **Activos productivos:** Activos generadores de intereses (Cartera bruta + Inversiones en títulos de deuda + Interbancarios), excluyendo cartera improductiva.
- **API:** Application programming interfaces, interfaz de programación de aplicaciones.
- **Blockchain:** Servicio de exploración de bloques de Bitcoin, que funciona también como un monedero de criptodivisas.
- **Bot:** Programa informático que realiza tareas automatizadas específicas y generalmente repetitivas en una red.
- **Broker:** Intermediario que ejecuta órdenes de compra y venta de activos en los mercados financieros.
- **Captación tradicional:** Depósitos a la vista (Cuentas de ahorro + Cuentas corriente) + Depósitos a término.
- **CFEN:** Coeficiente de fondeo estable neto, indicador de la Superintendencia Financiera de Colombia que busca que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos.
- **Crédito móvil:** Crédito con tasa y plazo fijo para libre inversión con desembolso inmediato.
- **Cobertura:** Provisiones de cartera / Cartera mayor a 90 días.
- **COP :** Pesos colombianos. Tasa de cambio a 31 de diciembre 2023: COP 3.822,05 x USD 1 (un dólar de los Estados Unidos).
- **CO2eq:** Dióxido de carbono equivalente. Estimado en kilogramos o toneladas, es una forma de representar la emisión total de gases de efecto invernadero (GEI) llevándolos a esta única medida a través de una conversión que considera la masa de los gases y su capacidad de atrapar calor.
- **Costo de riesgo 12 meses:** Gasto neto de provisiones acumulado / Cartera bruta.
- **C-FER:** Certificado de energía renovable, también conocido como REC (Renewable Energy Certificate), es un producto comercializable que se crea cuando una fuente de energía es certificada como renovable. Al adquirir un determinado número de REC, se puede demostrar que la misma cantidad de kilovatios/hora consumidos es generada a partir de fuentes renovables.
- **Deceval:** Depósito Centralizado de Valores de Colombia S.A.
- **Densidad de los activos ponderados por nivel de riesgo:** (Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio + Riesgo de mercado + Riesgo operativo) / Total Activos.

- **DevOps:** Development operations, es un modo de abordar la cultura, la automatización y el diseño de las plataformas TI para generar mayor valor empresarial y capacidad de respuesta mediante la prestación ágil de servicios de alta calidad.
- **DevSeCOPs:** Development, Security, Operations es una metodología y cultura de desarrollo de software que busca la colaboración y comunicación entre los equipos de desarrollo (Dev) y operaciones (Ops). Su objetivo es acelerar la entrega de software, mejorar la calidad y la eficiencia de procesos, y fomentar la automatización y la integración continua.
- **Ecobertura:** Tiene como objetivo incentivar y promover en los constructores y compradores alternativas de desarrollo sostenible en proyectos habitacionales ecoamigables, que reduzcan la huella de carbono.
- **Eficiencia 12 meses:** Gastos Operacionales / (Margen Financiero Bruto + Ingresos no Financieros + Cambios y Derivados)
- **End to end: P**roceso que permite a las empresas tener visión global de un proyecto, desde el comienzo hasta el final, garantizando el cumplimiento de los objetivos gracias a la automatización de procesos y la mejora continua.
- **FinOps:** Financial operations, sistema de gestión financiera en la nube para aplicar las mejores prácticas y poder llevar una administración financiera responsable del gasto variable que genera cloud.
- **Fuentes de fondeo:** Depósitos a la vista (Cuentas de ahorro + Cuentas corriente) + Depósitos a término + Bonos + Créditos con entidades.
- **Gastos operacionales:** Gastos de personal + Gastos de operación + Otros gastos derivados de la operación normal del negocio.
- **Ingresos de cambios y derivados:** Ingresos de nuestras operaciones de contratos de derivados y operaciones de moneda extranjera.
- **Ingresos no financieros:** Ingresos por comisiones + Otros ingresos y gastos netos.
- **IR:** Investor relations, relación con los inversionistas.
- **Machine learning:** Disciplina del campo de la inteligencia artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones.
- **Mecanismo de desarrollo limpio (MDL):** Instrumento derivado del protocolo de Kioto, que permite generar reducciones certificadas de las emisiones, es decir, disminuir aquellas emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que se habrían generado en ausencia de la iniciativa de mitigación.
- **Metaverso:** Ciberespacio de entornos tridimensionales sintéticos donde los usuarios interactúan como avatares a través de hardwares de realidad virtual y de realidad aumentada, esto es, usando cascos y gafas en las que el campo de visión se inunda de imágenes digitales inmersivas.
- **MWh:** Megavatio-hora, igual a un millón de vatios-hora, se emplea para medir el consumo de energía de grandes plantas industriales y conglomerados urbanos.
- **NFC:** Near field communication, o comunicación de campo cercano, conjunto de protocolos de comunicación que permite la comunicación entre 2 dispositivos electrónicos a una distancia de 4 cm o menos.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, en inglés), común denominador de la actividad contable en el mundo.
- **NIM (12 meses):** Margen financiero bruto (12 meses) / Activos productivos promedio (5 periodos).
- **NPS:** Net promoter score, métrica que mide el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos a una empresa, así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas.
- **Obsolescencia:** Proceso por el que un producto o un equipo queda fuera de servicio como resultado de los avances tecnológicos.
- **PAD:** Programa de Acompañamiento a Deudores, conjunto de medidas que los establecimientos de crédito determinan para gestionar los compromisos financieros de los deudores ante la afectación de sus ingresos o capacidad de pago.
- **PCR:** Post consumer recycled.
- **PDET:** Programas de desarrollo con enfoque territorial.

- **Patrimonio adicional:** Nivel complementario del patrimonio básico y adicional. Está compuesto por instrumentos de deuda subordinada.
- **Patrimonio básico adicional:** Instrumentos de deuda perpetuos que ayudan a soportar las pérdidas cuando el patrimonio básico no es suficiente ante eventos económicos adversos.
- **Propiedad intelectual:** Derecho de explotación exclusiva sobre las obras literarias o artísticas, que la ley reconoce a su autor durante un cierto plazo.
- **Provisiones:** Reserva de capital con el fin de cubrir posibles gastos asociados a la probabilidad de impago de clientes de crédito.
- **PWA:** Progressive web app, aplicación web que utiliza APIs y funciones emergentes del navegador web junto a una estrategia tradicional de mejora progresiva para ofrecer una aplicación nativa.
- **Relación de apalancamiento:** Capital (patrimonio) mínimo requerido para cubrir el nivel total de activos; debe ser mayor al 3%.
- **Relación de solvencia básica ordinaria:** Indica la capacidad del banco para responder por sus obligaciones financieras con su propio capital ante eventos económicos adversos.
- **Relación de solvencia total:** Indica la capacidad del banco para responder por sus obligaciones financieras ante eventos económicos adversos.
- **Riesgo:** Incertidumbre para un inversor o entidad financiera, derivada de los cambios que se producen en los mercados.
- **ROAA:** Utilidad Neta / Activo promedio.
- **ROAE:** Utilidad Neta / Patrimonio promedio.
- **RPA:** Robotic process automation, automatización robótica de procesos, es una forma de tecnología de automatización de procesos comerciales basada en robots de software metafóricos o en trabajadores digitales/inteligencia artificial.
- **Telco:** Nombre genérico utilizado para designar a una gran empresa de telecomunicaciones que necesita aplicaciones enormes para dar servicios a millones de clientes.
- **Transformación digital:** Aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para mejorar procesos, operaciones y servicios, enfocados en mejorar la experiencia del cliente y en la eficiencia de los productos y canales de atención.
- **Sandbox:** Espacio de prueba facilitado por la Superintendencia Financiera de Colombia a las empresas reguladas por esta entidad, en donde otorga dispensas regulatorias.
- **SMS:** Short message service, servicio de mensajes cortos o mensajes de texto por celular.
- **VIS:** Aquella (vivienda) que reúne los elementos que aseguran su habitualidad, estándares de calidad de diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción, cuyo máximo es de 135 SMMLV" (Minvivienda). 135 SMMLV equivalían a COP 150,4 millones en 2023.

ANEXOS

Anexo 1
Informe TCFD Davivienda 2023

Anexo 2
Alineación marcos de reporte

Anexo 3
Memorando de
Revisión independiente

Anexo 4
Otros aspectos

Anexo 5
Estados financieros consolidados
y separados

Anexo 6
Certificación y responsabilidad
de la información financiera

Anexo 7
Certificaciones sobre los controles
y procedimientos utilizados para
el reporte al RNVE

ANEXO 1 | INFORME TCFD 2023

Davivienda Colombia

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Introducción

Nuestras acciones están guiadas por nuestro propósito superior: ***Enriquecer la vida con integridad.*** Estamos comprometidos con impulsar un modelo de financiamiento sostenible que nos permita contribuir a la prosperidad de las personas, a los países en los que operamos y al cuidado del planeta, con responsabilidad frente a nuestros grupos de interés y con conciencia del entorno en medio de los retos crecientes que la agenda 2030 plantea para el mundo y, en especial, para el sector financiero.

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y entendemos la urgencia de actuar frente a la triple crisis planetaria que ha generado impactos ambientales, sociales y económicos considerables: el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación. Desde nuestro rol en el sector financiero nos esforzamo s por ofrecer soluciones financieras sostenibles que permitan a nuestros clientes realizar cambios estructurales en sus negocios, fomentar la mitigación y adaptación al cambio climático, gestionar posibles impactos negativos y contribuir a la conservación de la biodiversidad.

En 2023 plasmamos esta visión como prioridad organizacional a través del ejercicio de nuestra doble materialidad: la de impacto y la financiera. En este ejercicio priorizamos y declaramos como tema material el **capital natural,** esto es, nuestro compromiso de impulsar iniciativas para que los negocios contribuyan a la protección, conservación, restauración y regeneración de los ecosistemas y los recursos, así como a la mitigación y adaptación frente al cambio climático, y que, además, conduzcan a una economía resiliente y baja en carbono, con resultados positivos para la naturaleza.

En nuestro sector financiero reconocemos los efectos del cambio climático y la vulnerabilidad de nuestras economías y, por ello, trabajamos para contribuir a la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) propias, a nuestras decisiones de financiación e inversión y a la adaptación al cambio climático.

Acogemos el llamado global a acelerar las acciones climáticas y a integrar el clima en la toma de decisiones estratégicas para el negocio y la movilización de fondos hacia actividades que contribuyan a la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono. También aseguramos procesos de debida diligencia para evitar ser promotores de acciones que atenten contra la vida y los ecosistemas, y trabajamos para que nuestras soluciones financieras tengan resultados que aporten de manera positiva a la naturaleza.

En Davivienda contamos con iniciativas para la gestión de las emisiones, desde la reducción del consumo de agua y energía y la mitigación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, que representan menos de 0,2% de todas las emisiones, hasta la financiación de proyectos de construcción sostenible y el apalancamiento de proyectos de energías renovables no convencionales (ERNC) y de economía circular, entre otros. Con estas iniciativas buscamos reducir el grueso de las emisiones del Banco, es decir, las emisiones financiadas. Todo esto es producto de una cultura sostenible en la que movilizamos a nuestra gente y a todos nuestros grupos de interés hacia **este propósito compartido de hacer del mundo nuestra casa: más próspera, incluyente y verde.**

Desde 2014 diseñamos líneas de crédito con beneficio ambiental que aportan a la adaptación y mitigación al cambio climático y que buscan generar un impacto positivo en las inversiones de negocio. Alineamos nuestros compromisos a los más altos estándares mundiales buscando adoptar las mejores prácticas en la gestión del cambio climático de forma permanente. **Por ello, desde 2014 también reportamos nuestro desempeño climático a través del Carbon Disclosure Project (CDP)[1].**

1 Para visualizar la clasificación CDP 2023 obtenida por el Banco, de clic aquí: *https://www.cdp.net/es/responses/37464/Banco-Davivienda-SA?back_to=https%3A%2F%2Fwww.cdp.net%2Fes%2Fresponses%3Fqueries%255Bname%255D%3Ddavivienda&queries%5Bname%5D=davivienda*

Hace 10 años somos parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) para el mercado de América Latina, y, desde 2015, del Sustainability YearBook de Standard and Poor's (S&P), que reconoce **el 15% de las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad en el mundo.**

En 2020, con el ánimo de fortalecer y avanzar en nuestra gestión sostenible, ratificamos nuestra responsabilidad frente al cambio climático con el compromiso de implementar las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Esto nos permite identificar, gestionar y divulgar las oportunidades, riesgos e impactos financieros derivados del cambio climático.

Por otro lado, en 2022 adherimos a Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), con el propósito de realizar la medición de nuestras emisiones financiadas, así como a los Principios de Inversión Responsable (PRI), que tienen como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados sostenibles.

En 2023, y con el interés de madurar nuestras prácticas financieras sostenibles y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestra operaciones e inversiones, nos unimos a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), a Net Zero Banking Alliance (NZBA) y a la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), en línea con nuestra visión de ser *Net Zero* a 2050, y a SBTi (Science Based Targets Initiative). Bajo estas acciones, **los próximos meses serán cruciales para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI** alineados con la ciencia para que contribuyan de manera significativa a la mitigación del cambio climático.

En este, nuestro tercer informe TCFD, mostramos el avance frente a la gestión climática y nuestro compromiso de alinearnos con el llamado de la ciencia, con las metas climáticas internacionales y con los marcos de actuación propuestos por los gobiernos de los países en los que operamos, siendo catalizadores de recursos financieros en proyectos de alto impacto.

NET ZERO 2050

Nos unimos a la UNEP-FI y sus PRB en línea con nuestra visión de ser *Net Zero* en 2050.

Estructura del reporte y puntos clave

Gobierno

Este capítulo presenta la estructura de gobierno definida por el Banco, responsable de los asuntos climáticos, su gestión y control, y las principales acciones realizadas.

Divulgación recomendada	Puntos clave
Junta Directiva	▶ Responsabilidades y roles ▶ Conformación ▶ Comités de gobierno asociados
Alta Gerencia y áreas responsables	▶ Roles y responsabilidades ▶ Áreas involucradas en la definición y desarrollo de la estrategia
Principales acciones de gestión 2023	▶ Definiciones Junta Directiva y comités asociados

Estrategia

Este capítulo describe la estrategia climática y su integración en la estrategia organizacional y de negocio.

Divulgación recomendada	Puntos clave
Nuestra estrategia	▶ Estrategia de negocio sostenible ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS
Gestión del cambio climático	▶ Gestión a través de nuestras Bancas: ▶ Productos y programas ambientales como oportunidad en la gestión del cambio climático ▶ Líneas Verdes ▶ Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS ▶ Gestión directa de las emisiones de GEI en nuestras operaciones (ecoeficiencia) ▶ Resiliencia de nuestra estrategia

Gestión de riesgos

Este capítulo detalla el proceso para identificar, anticipar y monitorear los riesgos de la organización en los asuntos relacionados con el clima.

Divulgación recomendada	Puntos clave
Gestión integral de riesgos	▶ Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático en el marco del SARAS y como parte de la Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades del Banco Davivienda
Principales acciones de gestión	▶ Descripción de principales acciones ▶ Metodología ▶ Análisis de riesgos físicos y de transición, y oportunidades

Objetivos y métricas

Este capítulo describe las metas y métricas que la organización ha definido para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, y su avance y cumplimiento.

Divulgación recomendada	Puntos clave
Objetivos y metas en nuestras bancas	▶ Gestión del cambio climático a través de nuestras bancas ▶ Estimación de emisiones de GEI financiadas ▶ Líneas Verdes, saldos de cartera
Objetivos y metas en nuestra operación	▶ Gestión del cambio climático a través de nuestras operaciones. Ecoeficiencia

1. GOBIERNO

Desde la gestión integral de nuestra estrategia sostenible, **promovemos acciones que fortalecen una cultura organizacional basada en la sostenibilidad** y un modelo de gobierno que asegura el relacionamiento y la participación de nuestros grupos de interés.

Este esquema presenta el gobierno y las áreas encargadas de la estrategia, gestión y toma de decisiones frente a los temas ambientales, incluidos los asociados al cambio climático.

Modelo de gobierno

Asamblea de accionistas

- Valida los resultados (periodicidad Anual)

Junta Directiva

- Brinda lineamientos
- Hace seguimiento de la estrategia y resultados

Comité de Presidencia

- Toma de decisiones estratégicas de negocio por demanda

Trimestral

Comité de Corporativo y Sostenibilidad

Apoya a la Junta Directiva en la supervisión, revisión e implementación de políticas, lineamientos, procedimientos y toma de decisiones de gobierno corporativo y estándares en materia ASG.

Trimestral

Comité interno de Sostenibilidad

Propone y debate la estrategia de negocio sostenible del Banco, sus políticas e iniciativas, y verifica su progreso para movilizar la estrategia.

Mensual

Dirección de Servicios Administrativos

- Seguimiento de la estrategia de ecoeficiencia
- Alienación regional
- Métricas y reporte

Dirección de Sostenibilidad

- Formulación de la estrategia
- Consolidación, análisis y reporte de información
- Promoción y liderazgo en la adopción de prácticas
- Comunicación con los grupos de interés

Vicepresidencia de Riesgo de Crédito

- Definición de políticas para productos
- Evaluación riesgo ambiental y social en proyectos y actividades
- Definición y cumplimiento de criterios de elegibilidad verdes

La Junta Directiva es el más alto ente de gobierno que brinda orientación y lineamiento estratégico en temas relacionados con la gestión de los riesgos y oportunidades frente al cambio climático. Además, hace seguimiento a la implementación de la estrategia climática, el monitoreo general de los avances y la distribución de los incentivos a los colaboradores por la gestión de temas climáticos.

Nuestra Junta Directiva reconoce el cambio climático como un riesgo financiero, dado su potencial impacto en nuestros grupos de interés y en el negocio. En 2023 reiteramos la relevancia de trabajar en los asuntos climáticos y, desde entonces, hemos priorizado el rol de la Alta Dirección para dar los lineamientos estratégicos que permitan mitigar los riesgos y potenciar las oportunidades relacionadas con este tema.

Para materializar estos lineamientos, la Junta Directiva cuenta con los comités de apoyo que, para efectos de los temas relacionados con el cambio climático, son observados por el **Comité de Gobierno Corporativo y de Sostenibilidad y el Comité Corporativo de Riesgos.**

En estos comités también participan como invitados los miembros de la Alta Dirección del Banco quienes, desde las vicepresidencias y las direcciones, tienen a su cargo la movilización de acciones para lograr nuestra estrategia de negocio sostenible.

Para que la Junta Directiva pueda cumplir estas funciones, los comités de apoyo son responsables de revisar, validar y hacer seguimiento a las acciones frente a temas de sostenibilidad, incluidos los ambientales y de cambio climático.

Comités de apoyo **y de reporte directo a la Junta Directiva**

* Responsables directos de asuntos climáticos

- En 2023 se realizaron 3 sesiones del **Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.** Las dos primeras contaron con la participación de un representante de la Junta Directiva y, a partir de la actualización del reglamento (siguiendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País), el último comité del año se fortaleció con el nombramiento de 2 nuevos miembros. De esta manera, el Comité está conformado actualmente por 3 miembros de la Junta Directiva del Banco, cuyo rol es conocer los planes propuestos por la Administración para la gestión de los asuntos relacionados con el clima, validarlos, hacer recomendaciones, orientar y seguir los avances.

- Anualmente, el **Comité Corporativos de Riesgos** hace seguimiento al Informe de Gestión de Riesgos de la entidad que consolida, entre otros asuntos, la gestión relativa a los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

18

COLABORADORES

dedicados exclusivamente a la gestión de nuestros temas ambientales.

La Dirección de Sostenibilidad garantiza que la definición de la **estrategia de negocio sostenible refleje los compromisos relativos a los temas materiales definidos en la doble materialidad (impacto y financiera),** y a los focos estratégicos. Además, moviliza a las diversas áreas con acciones para lograr estos compromisos.

En Davivienda reconocemos que es responsabilidad de todos lograr la estrategia de negocio sostenible, que incluye los asuntos climáticos y el desarrollo de las acciones orientadas a gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de los temas materiales. Las áreas responsables de definir, movilizar y articular acciones orientadas a la gestión del capital natural como asunto material en la visión estratégica, táctica y operacional de la entidad, son:

- **Vicepresidencia de Riesgo de Crédito**
- **Dirección de Servicios Administrativos**
- **Vicepresidencias de Negocio**
- **Vicepresidencia Ejecutiva Internacional**
- **Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo de Inversiones del Grupo Bolívar**
- **Dirección de Sostenibilidad**

La Dirección de Riesgo Estratégico y Planeación hace el seguimiento y control de los indicadores de negocio y de apetito de riesgo asociados a la gestión sostenible. El monitoreo de la estrategia de ecoeficiencia operacional se realiza con la Dirección de Servicios Administrativos. La consolidación, monitoreo, seguimiento y presentación de avance de la estrategia al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, así como a la Junta Directiva de Colombia y de las filiales del Banco, son responsabilidad de la Dirección de Sostenibilidad, la Vicepresidencia Jurídica y la Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgos.

Por último, y con el fin de profundizar en las acciones y objetivos delimitados, **en 2023 ampliamos el equipo de colaboradores de Sostenibilidad, Ecoeficiencia y Riesgo con perfiles especializados y técnicos. Esto nos permite avanzar** en la gestión del cambio climático de manera más contundente y ágil. Así, contamos con más de 18 personas dedicadas exclusivamente a la gestión de los temas ambientales, incluidos los de cambio climático.

Áreas responsables de la **gestión del cambio climático**

Asamblea de Accionistas

Revisoría Fiscal

Junta Directiva

Vicepresidencia de Cumplimiento

Vicepresidencia de Auditoría

Presidencia

Da lineamientos estratégicos y promueve la cultura sostenible en la organización y en los grupos de interés

Dirección de Sostenibilidad

- Moviliza la estrategia sostenible identificando oportunidades, articulándola con las bancas e incubando iniciativas ASG.
- Garantiza la gestión y reporte integrado ASG.
- Divulga los principales resultados a los grupos de interés

Vicepresidencia Ejecutiva Corporativa

- Mediante las diferentes bancas, crea y gestiona productos y programas ambientales que aportan a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Vicepresidencia Ejecutiva Internacional

- Ejecuta y alinea la estrategia climática en los países donde tenemos presencia.

Vicepresidencia Ejecutiva de Talento Humano

- Lidera la estrategia de ecoeficiencia y la gestión de las emisiones directas de GEI de la operación.
- Promueve la cultura sostenible, alineada a los temas ambientales y a los asuntos climáticos

Vicepresidencia Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo

- A través de las líneas de colocación y captación, gestiona productos ambientales para todas las personas.
- Reporta y comunica la gestión sostenible a los diferentes grupos de interés y vela por el posicionamiento de la marca.

Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgos

- Vela por la adecuada gestión integral de riesgos y oportunidades, incluido el cambio climático.

Vicepresidencia de Riesgos de Inversiones Grupo Bolívar

- Vela por la adecuada gestión de los riesgos y oportunidades financieras y de cambio climático de los portafolios de inversión.

Por otro lado, identificamos el estado actual de nuestro modelo de gobierno en cuestiones ambientales, incluidas las climáticas, así como las brechas y los retos que enfrentamos. Para ello, diseñamos un plan a 5 años que inició en 2021 y nos ha permitido evolucionar en nuestras acciones, en el modelo de gobierno y en la definición de roles en los diferentes niveles de la organización.

Nuestro interés es mejorar continuamente las prácticas de supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático por parte de la Junta Directiva, y las responsabilidades que corresponden a la Alta Dirección en la evaluación y gestión de riesgos y oportunidades en esta materia.

Comités

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SOSTENIBILIDAD

En 2021 la Junta Directiva consolidó los asuntos de gobierno corporativo y sostenibilidad en un solo comité, con una perspectiva integrada de ASG de negocio.

FUNCIONES DEL COMITÉ

Es un Comité de apoyo a la Junta Directiva cuyo objetivo es supervisar, revisar e implementar las políticas, lineamientos y procedimientos en materia de buenas prácticas en gobierno corporativo y estándares en materia de sostenibilidad, en concordancia con medidas nacionales como el Código de Mejores Prácticas Corporativas –Código País–, internacionales como el Dow Jones Sustainability Index, y acuerdos voluntarios que se presenten a la Junta Directiva para su aprobación.

Por tanto, la responsabilidad de este Comité es servir de apoyo a la Junta Directiva en la toma de decisiones relacionadas con el buen gobierno de la Sociedad y temas de ASG.

El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad está conformado por 3 miembros de la Junta Directiva y es presidido por un miembro independiente. Los miembros del Comité cuentan con la experiencia que les permite cumplir a cabalidad con sus funciones.

Entre las funciones de este Comité en materia de sostenibilidad, se destacan:

- Velar por el cumplimiento y la ejecución de la estrategia sostenible a escala multilatina, además de implementar buenas prácticas sobre esta materia en el Banco y sus filiales nacionales e internacionales que incluye, entre otros asuntos, la revisión del informe de gestión anual de sostenibilidad que deberá ser aprobado por la Junta Directiva antes de su presentación a la Asamblea General de Accionistas.
- Propender por la participación y vinculación estratégica del Banco en las iniciativas, referentes nacionales e internacionales y compromisos en materia de sostenibilidad a los que se acoja la organización a escala multilatina.

A las reuniones del Comité también pueden asistir como invitados, con previa citación y según el tema a tratar, el Presidente del Banco, los Vicepresidentes y los Directores en calidad de invitados permanentes, además de los colaboradores que el Comité considere pertinente, así como los jefes responsables de las áreas involucradas en los asuntos referentes a este Comité. Esto, con el fin de que suministren la información relevante acerca de los asuntos de su competencia y para que el Comité pueda brindar el apoyo adecuado a la Junta Directiva.

COMITÉ CORPORATIVO DE RIESGOS

Es el órgano de apoyo de la Junta Directiva encargado de velar por el funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos en Davivienda. Está compuesto por 3 miembros de la Junta Directiva y sesiona 4 veces al año, o cuando alguno de sus miembros lo estime conveniente. Al Comité podrán asistir como invitados permanentes el Presidente del Banco, el Vicepresidente Ejecutivo de Riesgo, el Vicepresidente Riesgo de Inversión del Grupo Bolívar, el Vicepresidente Ejecutivo Internacional y el Vicepresidente de Cumplimiento; y de manera puntual, otros funcionarios que, por temas específicos, el Comité considere importantes.

FUNCIONES DEL COMITÉ

Hacer seguimiento al perfil y apetito de riesgo de la entidad, evaluar su coherencia con el plan de negocio y los niveles de capital y liquidez, informar a la Junta Directiva sobre los principales resultados y emitir las correspondientes recomendaciones cuando sea necesario o cuando existan desviaciones en los niveles de apetito de riesgos. En relación con el riesgo de cambio climático, el Comité revisa los avances del plan establecido a 5 años y hace seguimiento a la administración y gestión de los riesgos climáticos para los alcances trazados, las mejoras del proceso, y la definición y ajuste de los apetitos correspondientes.

Hitos **2023**

Junta Directiva

- Aprobación de informes.
- Seguimiento de resultados de la gestión de sostenibilidad.

Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

- Seguimiento a los avances de la estrategia y la gestión sostenible del Banco.
- Presentación y aprobación del Informe TCFD para su publicación como anexo al informe anual a presentar en la Asamblea General de Accionistas del 23 de marzo de 2023.
- Aprobación de la Política de Inversión Responsable.
- Aprobación de la actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático que, además, incluyó la declaración de *phase out* al año 2040 y el objetivo de Net Zero a 2050.
- Aprobación de la adhesión a UNEP-FI y a los Principios de Banca Responsable (PRB), Net Zero Banking Alliance (NZBA) y Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ).
- Aprobación de la doble materialidad (de impacto y financiera) del Banco Davivienda en 2023, y de los temas materiales priorizados, que incluyen el tema material de capital natural.
- Aprobación de la adhesión a Science Based Targets Initiative (SBTi).

Comité Corporativo de Riesgos

- Seguimiento y monitoreo de la gestión integral de riesgo del Banco Davivienda, que incluye la gestión y las actividades desarrolladas en el marco del Sistema de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático.

Políticas asociadas a la gestión del cambio climático

La labor integral de nuestra gestión sostenible también está regida por la declaración de políticas asociadas a estos asuntos:

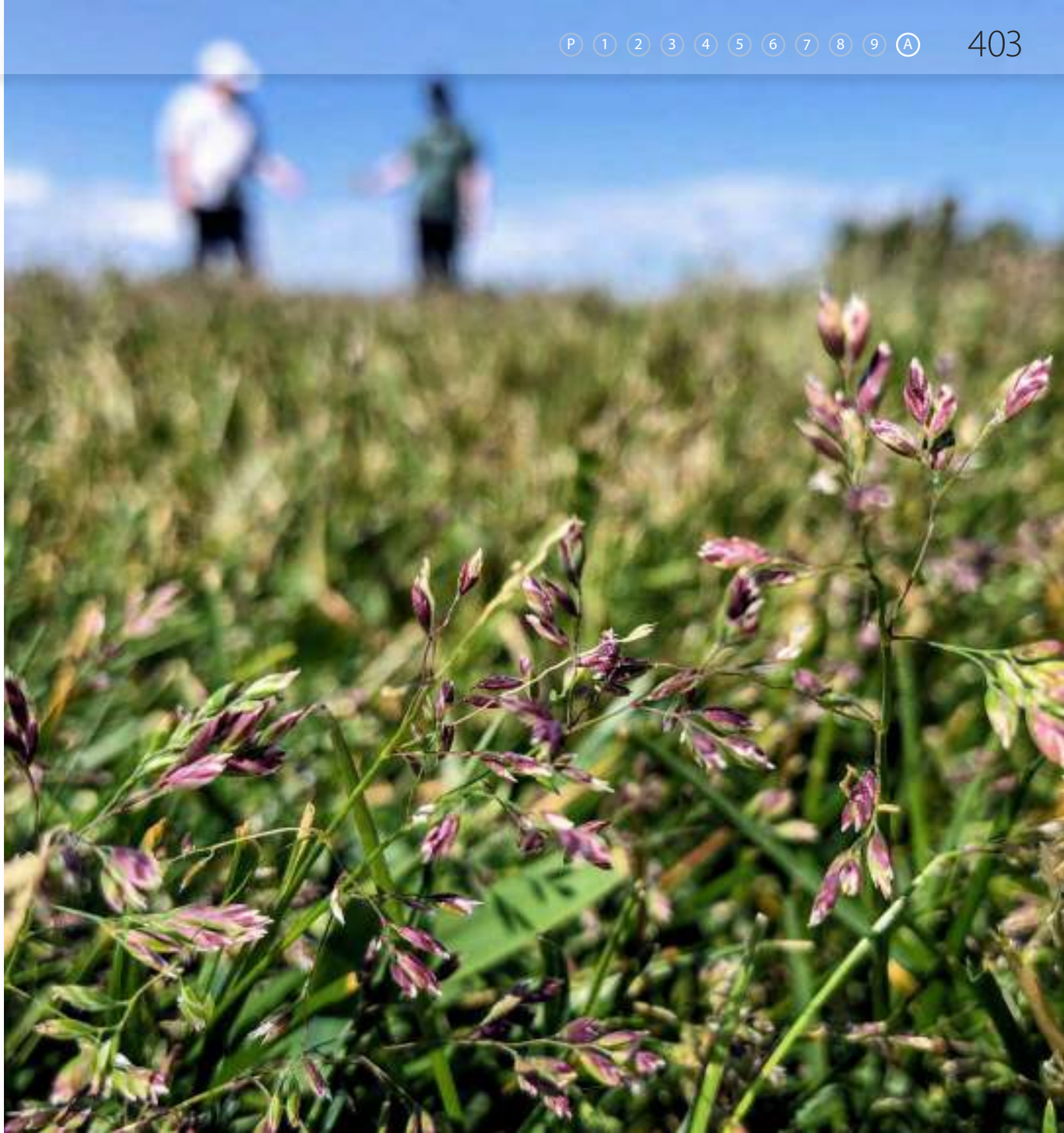
- **Política de sostenibilidad**
  Desde la Alta Gerencia se definió nuestro compromiso: *"El mundo es nuestra casa, hagámosla más próspera, incluyente y verde"*, en términos de:
  - **Prospera:** Ofrecemos **soluciones innovadoras** para generar progreso y competitividad en nuestro entorno.
  - **Incluyente:** Acompañamos los proyectos de vida de todos, **fomentando la diversidad y promoviendo la equidad.**
  - **Verde: Impulsamos iniciativas con visión de futuro** para contribuir a la regeneración del planeta.

- **Política ambiental y de cambio climático**
  En 2023 actualizamos nuestra política ambiental y de cambio climático que establece el marco de actuación para identificar y gestionar los retos y oportunidades relacionados con impactos sociales y ambientales –incluidos los climáticos–, en nuestra operación, proveedores, clientes y modelo de negocios. Esto, alineado con nuestros objetivos estratégicos y con los compromisos nacionales sobre la protección del medio ambiente y reducción de emisiones, así como con los marcos y acuerdos internacionales en materias ambiental y de cambio climático. *(Más información: clic aquí)*
- **Política de inversión responsable**
  Define para el Grupo Bolívar y sus empresas subordinadas, entre ellas el Banco Davivienda, los lineamientos para incorporar criterios ASG en los procesos de evaluación y toma de decisiones de inversión, asumiendo un rol activo en la gestión de riesgos y desarrollando prácticas responsables, incluida la gestión del cambio climático.
  - Esta política está alineada con los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por las Naciones Unidas, a los que hemos adherido desde 2022. *(Más información: clic aquí)*

En julio de 2023 actualizamos dicha política con el objeto de incluir una descripción más completa de los factores ASG considerados en las inversiones, las acciones de relacionamiento en la administración de activos y la gestión asociada al cumplimiento de la política. Esta actualización fue aprobada por el Comité de Riesgos Financieros, el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y las Juntas Directivas de Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Corredores Davivienda y Seguros Bolívar.

Gestión de control interno sobre los **asuntos climáticos**

Nuestra auditoría interna aporta a la gestión de los asuntos climáticos evaluando el Sistema de Control Interno (SCI) frente al proceso de administración de riesgo ambiental y social. La auditoría ha verificado el funcionamiento del sistema, encontrándolo conforme a las políticas y procedimientos establecidos, por lo que se considera efectivo; las revisiones se llevan a cabo dependiendo de la prioridad de riesgos definida en el año; la última fue en julio de 2023.



Otros **aspectos**

La Circular 031 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluye instrucciones sobre la revelación de información de asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, por parte de los emisores. De acuerdo con esta Circular, el supervisor dispone la divulgación de dichos asuntos bajo una perspectiva de materialidad financiera, mediante la adopción de los estándares internacionales del Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD) y los estándares SASB de la Value Reporting Foundation (VRF).

Como preparación para adoptar estos estándares, participamos en la fase de revisión y capacitación, y definimos un plan de acción que se desarrolló en 2023 con las áreas involucradas. Presentamos los resultados de este ejercicio en nuestro Informe Anual de Gestión 2023 a través de nuestra doble materialidad, el análisis de riesgos y oportunidades asociados a temas de sostenibilidad que podrían tener un impacto financiero en nuestras operaciones, y la divulgación de nuestros indicadores del estándar de la Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB) para bancos comerciales.

Además, mantenemos nuestra participación activa en el Protocolo Verde de la Asociación Bancaria de Colombia (Asobancaria). Este protocolo se centra en el desarrollo, a nivel bancario, de los asuntos asociados a riesgos y oportunidades ambientales, incluidos los climáticos. A través de este mecanismo, no solo tenemos la oportunidad de contribuir al fortalecimiento del marco regulatorio y de políticas mediante la presentación de comentarios sobre proyectos de legislación a nivel local, sino que también promovemos actividades y proyectos que impulsen la transición hacia una economía resiliente y baja en carbono.

En Costa Rica, a través de varias circulares, cambios normativos y declaraciones en 2023, las superintendencias del sector financiero y el asegurador de pensiones y valores asumieron un papel relevante para que las entidades bajo su supervisión incorporen los asuntos ambientales, sociales y de gobierno en los análisis de riesgo y de inversiones, además de incluir en sus reportes los financiamientos para actividades que mitiguen o se adapten al cambio climático. En 2023, Davivienda Costa Rica trabajó para seguir estas nuevas regulaciones en los procedimientos y en la operación, y, en 2024, continuarán implementando estas acciones en todas las empresas del grupo financiero en el país.

2. ESTRATEGIA

En Davivienda **impulsamos una estrategia de negocio sostenible que integra de forma armoniosa los componentes ASG: Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo**, para garantizar la permanencia de nuestra operación a largo plazo y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

GESTIÓN SOSTENIBLE DAVIVIENDA

En 2023 llevamos a cabo nuestro primer ejercicio de doble materialidad (materialidad de impacto y materialidad financiera), un proceso integral que nos permitió identificar y priorizar 7 temas materiales que se alinean con la filosofía y temas materiales declarados por el Grupo Bolívar, y que promueven nuestro compromiso *"El mundo es nuestra casa: hagámosla más próspera, incluyente y verde"*.

Este ejercicio estratégico nos proporciona una visión más clara de los aspectos críticos que impactan a nuestra organización y a nuestros grupos de interés, con una visión de riesgos y planeación estratégica que, desde el punto de vista financiero, nos permiten fortalecer nuestro rol en la generación de valor económico, social y ambiental.

En nuestra casa nos mueve el propósito

Económicos

- Prosperidad
- Capital económico
- Confianza
- Servicio

Sociales

- Bienestar
- Inclusión

Ambiental

- Capital natural

Estos son los **Temas materiales** que mueven nuestro ADN

El alcance de este ejercicio y nuestra estrategia aplican en todos los asuntos estratégicos reportados para el Banco y sus filiales en Colombia, Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá.

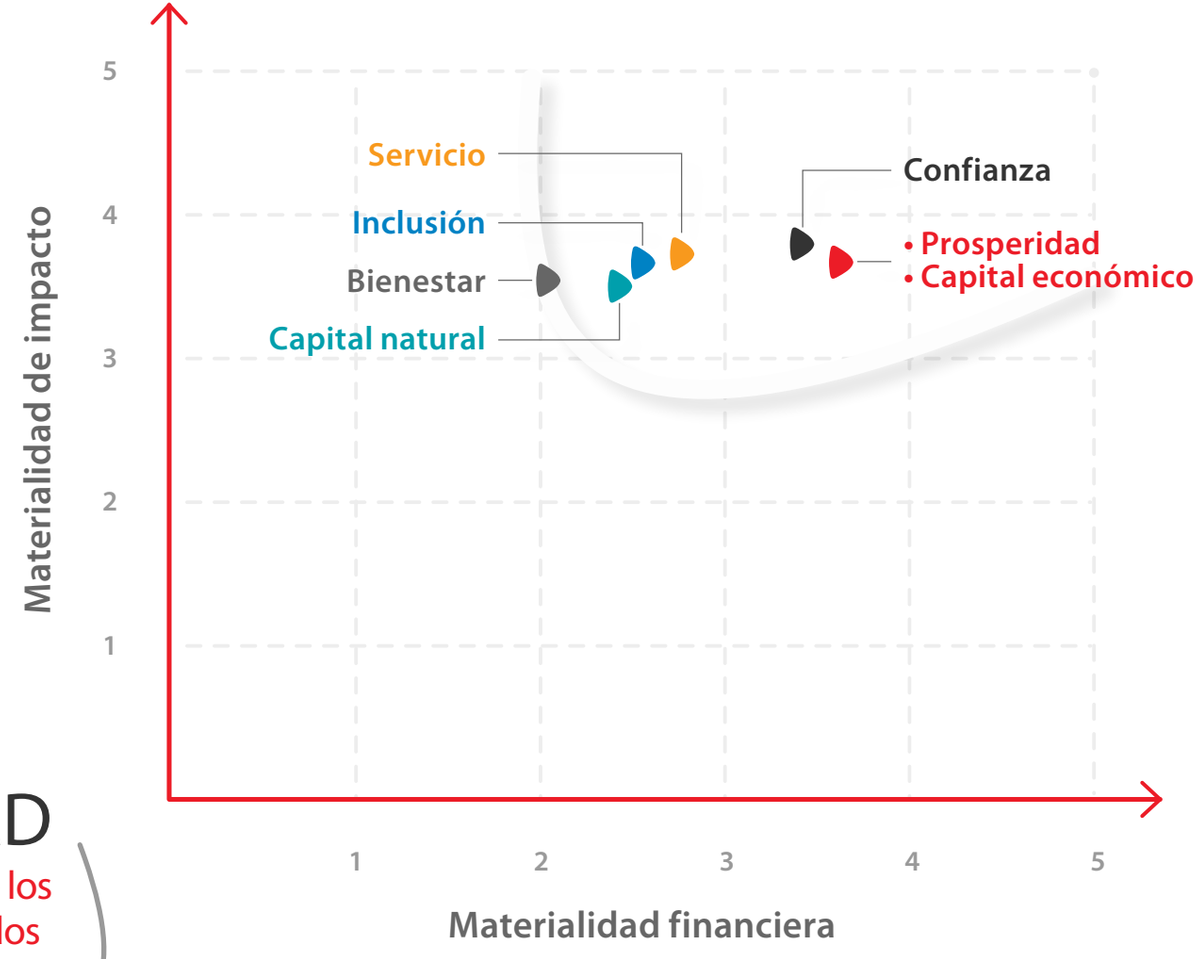
Con este ejercicio de doble materialidad priorizamos el **capital natural** como uno de los temas materiales de nuestra estrategia, reconociendo el rol que tenemos como entidad financiera ante el cambio climático y frente a la naturaleza.

En Davivienda somos conscientes de que nuestra sostenibilidad depende de la sostenibilidad de nuestra sociedad y del planeta, que las amenazas globales y locales pueden incidir en la situación del Banco y que, como habilitadores, somos un vehículo para movilizar recursos que hagan frente a los desafíos que comprometen el desarrollo sostenible. Por eso, a través de nuestros instrumentos financieros y acciones de relacionamiento asumimos el compromiso de orientar a nuestros clientes en su camino hacia una transición energética organizada y justa.

DOBLE MATERIALIDAD

El capital natural es uno de los temas materiales priorizados en nuestra estrategia.

Doble Materialidad **2023**



Así definimos nuestros temas materiales relacionados con la dimensión ambiental y, en especial, con el cambio climático:

Capital natural

Impulsamos iniciativas desde los negocios que contribuyan a la **protección, conservación, restauración y regeneración** de los ecosistemas y los recursos naturales, así como a la mitigación y adaptación frente al **cambio climático.** Esto nos conduce a una economía resiliente, baja en carbono y con resultados **positivos** para la **naturaleza.**

Prosperidad

Facilitamos el logro de los sueños de **las personas, las familias y los negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.

Asimismo, dentro de nuestra estrategia climática desplegamos acciones que aportan al cumplimiento de los objetivos del país, a las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) y sus planes sectoriales, al Acuerdo de París y a los objetivos globales a 2030 y 2050.

Camino **recorrido**

Hitos más relevantes en nuestra gestión

2011

- Política Ambiental y Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social SARAS

2012

Adhesión

PROTOCOLO VERDE ASOBANCARIA

2013

Primer reporte

CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

2014

Dow Jones Sustainability Indices

- Evaluación ASG Inversiones
- Primeras líneas verdes en Banca Empresas

2015

- Inclusión en el Anuario DJSI

Programa de Ecoeficienca interna:

- Medición huella de carbono
- Eficiencia energética
- Compras sostenibles
- Gestión de residuos

2017

THE GLOBAL COMPACT

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- Uso de energías limpias: Instalación de paneles solares en oficinas y primera Flor Solar Davivienda
- Emisión de Bonos Verdes

2019

- Creación producto Multiportafolio Sostenible Global
- Creación Comité de Sostenibilidad

2020

Adhesión

TCFD

Política de Inversión Responsable

2021

- Revisión Estrategia de Sostenibilidad
- Cambio climático como asunto material
- Riesgo de cambio climático como parte del SARAS
- SARAS como eje transversal en el Sistema de Gestión Integral de Riesgos

2022

TCFD

Primer Reporte de Gestión (2021)

Consultoría Ecoeficiencia y Economía Circular

IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP

Verificación carbono neutro

icontec

Adhesiones:

PRI

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

2023

TCFD

Segundo Reporte de Gestión (2022)

Certificación carbono neutro Alcances 1 y 2

icontec Carbono Neutro Certificado

Adhesiones

UN

net-zero banking alliance

GFANZ

SCIENCE BASED TARGETS

Actualizaciones:

- Actualización de la Política Ambiental y de Cambio Climático
- Actualización de la Política de Inversión Responsable
- Identificación de riesgos climáticos para las filiales en Centroamérica
- Sinergia con Seguros Bolívar para riesgos físicos

En este sentido y dentro del marco de la agenda global al año 2030, en el Grupo Bolívar estamos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde 2017. Particularmente, en Davivienda realizamos en 2023 un ejercicio de priorización de nuestra contribución a los ODS en el contexto de América Latina y El Caribe, y a nivel local con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), tomando como punto de partida el ejercicio de doble materialidad para alinearnos con los temas estratégicos identificados y valorados por la Alta Gerencia, nuestros grupos de interés, la gestión de riesgos y la planeación financiera.

El sustento teórico de este proceso fue la metodología de priorización del CODS (Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de América Latina y el Caribe), que brinda herramientas para un mejor entendimiento de los ODS desde el entorno empresarial para poder articular la contribución a la Agenda 2030 con actividades estratégicas claras.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DAVIVIENDA

Como resultado, **priorizamos 7 de los 17 ODS y 16 de las 169 metas,** sobre los cuales tenemos una contribución significativa y directa desde nuestra operación y rol financiero. Además, están alineados con los temas materiales y los focos estratégicos de negocio, y con nuestros valores y misión como Banco.

De acuerdo con la priorización, **destacamos nuestra contribución en los siguientes ODS y metas con resultados positivos en materia ambiental:**

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Meta 8.4: *Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficiente de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, comenzando por los países desarrollados.*

Queremos convertirnos en el primer aliado de los micronegocios y las pymes, dado que reconocemos su papel clave en el crecimiento económico del país y en la generación de empleo. Desarrollamos acciones que nos permiten acompañar a nuestros clientes con soluciones que los impulsan a creer, crecer y consolidar su actividad. También los acompañamos en la transformación y adopción de prácticas más sostenibles mediante la oferta especializada de líneas verdes y sociales. **Al cierre de 2023, en Colombia contábamos con un saldo de cartera de más de COP 60 mil millones para pymes en líneas verdes.** Destacamos el uso de recursos para la financiación de proyectos de energías renovables (48%), agrosostenibles (31%), de eficiencia energética (9%) y vehículos productivos eléctricos e híbridos (6%), contribuyendo así al crecimiento económico sostenible y al uso eficiente de los recursos.

ODS 9. Industria, innovación e infraestructura

Meta 9.4: *De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.*

Somos un aliado estratégico en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de los países en los que operamos, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y al progreso de las regiones.

Adicionalmente, a través de las bancas Constructor, Corporativo y Empresarial, contribuimos a la transformación y adopción de prácticas más sostenibles en los diferentes sectores que financiamos. A diciembre de 2023, estas 3 bancas representaban cerca de 84% de nuestra cartera sostenible en Colombia, con más de COP 3,6 billones en saldos de cartera, destacando la financiación de proyectos de construcción sostenible certificada con un saldo de COP 1,6 billones (45%), la línea agrosostenible con COP 1,0 billón (28%) y proyectos de infraestructura sostenible con COP 785 mil millones (21,6%). En Centroamérica contamos con un saldo de USD 243 millones, destacando el uso de los recursos para energías renovables (60%) y producción limpia (28%).

Esto nos permite contribuir a la reconversión de las industrias en sectores económicos como la agricultura y la construcción, apoyar su transición hacia la sostenibilidad y acompañar a nuestros clientes con alternativas de financiamiento para la adopción de tecnologías que optimicen el uso de recursos.

ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles

Meta 11.1: *De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros asequibles, y mejorar los barrios marginales.*

Meta 11.2: *De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles y sostenibles para todos, y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.*

Seguimos consolidando nuestro liderazgo en la financiación de vivienda en Colombia, acompañando a las personas de bajos ingresos, mujeres y jóvenes a cumplir su sueño de adquirir vivienda en condiciones favorables. También movilizamos recursos para la financiación de vehículos híbridos y eléctricos, logrando una reducción de las emisiones en movilidad. A diciembre de 2023, el saldo de hipotecas verdes en Colombia era de COP 443 mil millones y el saldo de ecovehículo COP 199 mil millones. En Centroamérica era de USD 3,7 millones, e hipotecas verdes y ecovehículo USD 15,4 millones. Estas líneas registraron un crecimiento general de 26% con respecto a 2022, reafirmando nuestro compromiso con la urbanización y la movilidad sostenibles.

Meta 12. Producción y consumo responsable

Meta 12.2: *De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.*

Meta 12.5: *De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.*

Trabajamos permanentemente en la gestión adecuada de los recursos y residuos producto de nuestra operación, reconociendo que el desarrollo óptimo de nuestra estrategia debe estar alineado con la innovación tecnológica y la articulación de alianzas con nuestros proveedores y otros actores claves de la cadena de valor. En 2023 redujimos 22% el consumo de energía y 44% el consumo de agua con respecto a nuestro año base, 2019. También aprovechamos el 74% de nuestros residuos y disminuimos su generación en 29% con respecto a 2022.

26%
CRECIMIENTO
general en nuestra línea de hipotecas verdes y ecovehículo con respecto a 2022.

Promovemos la optimización de los procesos productivos de nuestros clientes a través de la línea de financiación **Producción Más Limpia,** que busca optimizar procesos productivos mediante la reducción de consumo y el uso de materiales más eficientes. A diciembre de 2023, el saldo de esta línea era de COP 279 mil millones, con un crecimiento del 39% con respecto al año anterior.

Además, con nuestro proyecto de abastecimiento sostenible fortalecemos la cadena de valor a través nuestros proveedores y de compras sostenibles.

ODS 13. Acción por el clima

Meta 13.2: *Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.*

Enriquecemos la vida con integridad, de las personas y del planeta, gracias al poder de transformación de nuestros modelos de negocio sostenible. Diseñamos un portafolio de productos y servicios con soluciones innovadoras que favorecen la inclusión, impulsan el desarrollo de prácticas ecoeficientes con menor huella ecológica entre nuestros clientes y expresan nuestro interés por crear valor a largo plazo de manera responsable con nuestros grupos de interés y plena consciencia del entorno.

A diciembre de 2023, nuestro portafolio verde presentaba un saldo de cartera de COP 5,3 billones, con un crecimiento de 17,4% con respecto al año anterior, permitiéndonos alcanzar a más clientes en la adopción de medidas relativas al cambio climático.

Asimismo, trabajamos en la reducción de emisiones en nuestra operación. En 2023 redujimos nuestras emisiones un 9% con respecto al año anterior, es decir, dejamos de emitir 451 ton CO_2e. En cuanto a las emisiones financiadas, mejoramos el alcance de nuestro inventario con una mayor cobertura sobre los datos insumo y en las tipologías de activos medibles, reflejando un aumento de 62% de la cantidad de emisiones. En 2024 trabajaremos bajo la metodología SBTi en la estructuración de nuestras metas de reducción para cada uno de los alcances.

Gestión del cambio climático

En el camino de fortalecer y madurar nuestra gestión contra el cambio climático, en 2023 nos adherimos a las iniciativas mundialmente reconocidas como: Principios de Banca Responsable (PRB) de la UNEP-FI, Net Zero Banking Alliance (NZBA), Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ) y Science Based Targets Initiative (SBTi).

Con el análisis de impacto de los Principios de Banca Responsable (PRB) y la reciente adhesión a SBTi, nos comprometimos en máximo 18 meses a establecer objetivos a corto y mediano plazo, así como alcanzar la meta de *Net Zero* basados en la ciencia. Para cumplir este propósito, creamos un completo plan de trabajo en colaboración con una consultora especializada.

En este plan nos propusimos ampliar la estimación integral y detallada del inventario de emisiones para los Alcances 1, 2 y 3, abarcando en este último las categorías 1 a 14, así como la categoría 15, relacionada con las emisiones financiadas, de inversiones y seguros en todos los países donde operamos, para ampliar la estimación de emisiones financiadas realizada en los últimos años.

A partir de esta línea base completa, con referencia años 2022 y 2023, **estableceremos escenarios de descarbonización respaldados científicamente,** así como los objetivos del Acuerdo de París, incluyendo la limitación del calentamiento global a 1,5°C. Este plan nos permitirá desarrollar estrategias concretas y sostenibles que cumplan los estándares científicos más rigurosos, fortaleciendo nuestra gestión del cambio climático y reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad empresarial a través de herramientas rigurosas y técnicas.

Asimismo, trabajamos en la integración y la gestión de oportunidades del cambio climático por el potencial que tienen de generar impactos financieros materiales para nuestro negocio, las cuales además hicieron parte del proceso para establecer la materialidad financiera, en donde nuestros gestores de riesgos y el área de Planeación Financiera ponderaron el impacto de las siguientes opciones:

- Impacto positivo sobre los ingresos por posibles oportunidades para desarrollar nuevos productos y servicios, como créditos y líneas verdes.
- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.
- Impacto en el aumento de las ganancias por el crecimiento de la demanda de bienes y servicios.
- Impacto en la eficiencia y ahorro en los costos de operación.
- Impacto positivo en las actividades y decisiones existentes y futuras que requieren inversiones, reestructuraciones o amortizaciones.
- Impacto positivo sobre los planes de capital, el nivel de deuda o el capital necesario para la financiación.
- Impacto en el acceso a nuevos mercados, a través de la cooperación con los gobiernos, los bancos de desarrollo, los pequeños emprendedores locales y los grupos comunitarios.
- Impacto en la resiliencia ante cambios que afecten las redes y recursos de la cadena de valor.
- Impacto positivo en la inversión en innovación e investigación y desarrollo I+D.
- Impacto en la generación de financiamiento sostenible a largo plazo.
- Reducción de costos directos e indirectos de operación.
- Reducción de ingresos debido a la afectación de eventos climáticos.
- Posicionamiento de marca por mitigación de riesgo reputacional.

En este contexto, soportados en nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático actualizada en 2023, en referentes internacionales y en compromisos externos, además de considerar la capacitación y divulgación como ejes transversales, desarrollamos nuestra gestión climática a través de las siguientes líneas de acción:

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO A TRAVÉS DE NUESTRAS BANCAS

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS: Evaluamos los riesgos del cambio climático asociados a las carteras de crédito.

Productos y programas ambientales: Por medio de nuestras finanzas sostenibles identificamos las oportunidades de financiación y promovemos en nuestros clientes el desarrollo de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, además de apoyarlos en sus iniciativas de inversión.

Para aumentar y detallar nuestro aporte a la estrategia de descarbonización global, establecimos el compromiso de **promover la transición ordenada, justa y equitativa a una economía baja en carbono y de cero emisiones,** en consistencia con el Acuerdo de París y las políticas y objetivos nacionales a 2050.

A través del negocio, y con el propósito de reducir las emisiones financiadas, **priorizamos las siguientes acciones:**

1. **Financiamiento de la transición con énfasis en la mitigación, compensación y adaptación al cambio climático:** Promovemos el cumplimiento de nuestra meta de tener una participación de cartera sostenible (social y ambiental, incluida la climática) equivalente a 30% de nuestra cartera total al año 2030. Esto, mediante el fomento de energías limpias, eficiencia energética en las empresas y hogares, movilidad y construcción sostenibles, modernización de prácticas agrícolas e implementación de nuevas tecnologías, y siembra y restauración de ecosistemas, entre otras acciones.
2. **Acompañamiento activo**: *Engagement* o acompañamiento a las empresas de los sectores de mayor intensidad en la generación de emisiones, con el fin de incentivar la generación de conocimiento y de medición, los compromisos de descarbonización y de *Net Zero*, y los planes de reducción de sus emisiones a 2030.
3. **Compromiso en carbón térmico:** *Phase out* en 2040.
4. **No financiaremos proyectos de hidrocarburos no convencionales,** en línea con la ley colombiana.

Como asunto transversal a estas acciones, establecimos **la medición de emisiones financiadas** para el monitoreo, definición o actualización de metas basadas en ciencia y gestión de riesgos asociados al cambio climático. Así mantendremos la alineación de este compromiso con las políticas y realidades nacionales, y realizaremos su revisión y actualización máximo cada 5 años.

En particular, en la gestión de riesgos del cambio climático para apoyar esta estrategia, contamos con políticas y procedimientos específicos que nos permiten seguir la concentración y los umbrales de nuestra financiación en sectores mayormente carbono-intensivos. Asimismo, identificamos, evaluamos y monitoreamos las prácticas de gestión climática de nuestros clientes en sus actividades y proyectos financiados (incluye *project finance*), adicional al cumplimiento de la normatividad aplicable. Estos aspectos se desarrollan en la sección "Gestión de Riesgos".

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Identificamos y definimos una lista de los riesgos de cambio climático, físicos y de transición que pueden generar potenciales impactos en la estrategia. La gestión de estos riesgos hace parte del proceso del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS.

Riesgos físicos:

Son producidos por eventos climáticos que generan daños y pérdidas en los sectores productivos, la infraestructura, los activos y las comunidades. Los riesgos físicos se dividen en:

Riesgos agudos: Están relacionados con eventos extremos, por ejemplo, el incremento en la severidad o frecuencia de eventos meteorológicos extremos como olas de calor, lluvias torrenciales y huracanes, que pueden generar eventos adversos como inundaciones, deslizamientos o incendios forestales.

Riesgos crónicos o incrementales: Están relacionados con cambios progresivos y a largo plazo generados por tendencias climáticas.

Identificación de riesgos físicos

Tipología	Descripción del riesgo	Posible riesgo financiero para clientes y el Banco	Corto plazo < 4 años	Mediano plazo 4 a 10 años	Largo plazo >10 años
AGUDOS	Incremento de la severidad o frecuencia de eventos meteorológicos extremos (olas de calor, lluvias torrenciales, huracanes, etc.) que pueden generar eventos adversos como inundaciones, deslizamientos o incendios forestales.	Deterioro o interrupción de la operación o ingresos de las actividades de los clientes.	▶		
		Pérdida por daños a las instalaciones y activos de clientes y del Banco.	▶		
		Deterioro o daño de las garantías que respaldan los créditos, como los bienes inmuebles.	▶		
		Incremento de los costos de aseguramiento para clientes y para el Banco.		▶	
	Dificultades en la continuidad del negocio debido a la ocurrencia de eventos como inundaciones o huracanes.	Aumento de costos operativos y pérdida de ingresos por interrupciones en la operación del Banco.			▶
CRÓNICOS	Cambios en los patrones de precipitación.	Reducción de los ingresos y mayores costos en las actividades productivas de los clientes.		▶	
	Aumento de la temperatura.	Aumento de los costos operativos de actividades productivas (cultivos, ganadería) de clientes, debido a la degradación de los suelos, el agotamiento del recurso hídrico, sequías, incendios forestales y/o muerte de semovientes, entre otros.		▶	
		Pérdida del valor de activos de clientes que se han constituido como garantías en zonas de escasez de agua.		▶	
		Disminución de ingresos de clientes generadores de energía hidroeléctrica.		▶	
		Desplazamientos regionales de personas y actividades económicas.			▶
	Aumento en el nivel del mar.	Deterioro en las garantías crediticias con las que cuenta el Banco.		▶	

En un proceso de mejora continua con relación a los riesgos físicos, en 2023 establecimos un plan de trabajo orientado a refinar la identificación y priorización de estos riesgos con las áreas del negocio y de gestión de riesgos. Este plan ha contribuido a profundizar y sensibilizar sobre la existencia de potenciales impactos, y a priorizar y conectar procedimientos y controles ya existentes que contribuyen a su mitigación.

Riesgos de transición

Se generan en la transición a una economía baja en carbono y se derivan de cambios en regulaciones, tecnologías y preferencias del mercado, entre otros factores necesarios para hacer frente al cambio climático. Identificamos los siguientes:

Riesgos regulatorios y legales

Derivados de políticas enfocadas en la transformación de los modelos productivos y que inciden en los sectores mayormente carbono-intensivos.

Riesgos de mercado

Ligados a los cambios en la demanda de los consumidores según su percepción de actividades o productos que consideran intensos en la generación de CO_2, o debido al aumento de los costos de las materias primas.

Riesgos tecnológicos

Derivados de la necesidad de implementar tecnologías para transformar el modelo productivo –no necesariamente probadas en su totalidad– o de tener que implementar nuevas tecnologías altamente costosas.

Riesgo reputacional

Vinculado a la percepción cambiante de los clientes o de la comunidad sobre la contribución de una organización a la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono o al detrimento de esta.

Identificación de riesgos de transición

Tipo de riesgo	Riesgos relacionados con el clima	Posible riesgo financiero para clientes y el Banco	Corto plazo < 4 años	Mediano plazo 4 a 10 años
RIESGO REGULATORIO Y LEGAL	Aumento de los precios de las emisiones de gases efecto invernadero.	Posible impacto financiero para los clientes debido al aumento de los costos operativos, el aumento de primas de seguros o mayores inversiones para disminuir emisiones.	▶	
	Aumento de obligaciones legales por generación de emisiones.	Aumento de costos y gastos operativos para clientes.	▶	
		Mayores costos operativos para el Banco por la implementación de procedimientos de seguimiento y verificación.	▶	
	Mandatos o reglamentación de productos y servicios existentes.	Para los clientes, pérdida del valor de activos o depreciación antes de finalizar su vida útil (activos varados), y disminución en ventas mientras implementan nuevos requerimientos.	▶	
	Exposición a litigio.	Aumento de costos por posibles litigios medioambientales para los clientes, por no cumplir la reglamentación.		▶
		Posibles demandas al Banco por no cumplir la reglamentación del cambio climático en el negocio o en la cadena de suministro.		▶
RIESGO TECNOLÓGICO	Sustitución de productos y servicios existentes por opciones que generen menores emisiones (CO_2).	Impacto financiero para los clientes por amortizaciones y baja anticipada de activos existentes o por la necesidad de realizar inversiones de capital.		▶
	Inversiones no fructíferas en nuevas tecnologías.	Gasto de los clientes en investigación y desarrollo (I+D) sobre tecnologías nuevas y alternativas.		▶
	Costos iniciales para la transición a la tecnología de bajas emisiones.	Para los clientes, costos y gastos iniciales de investigación y desarrollo de tecnologías nuevas y alternativas.	▶	

Tipo de riesgo	Riesgos relacionados con el clima	Posible riesgo financiero para clientes y el Banco	Corto plazo < 4 años	Mediano plazo 4 a 10 años
RIESGO TECNOLÓGICO	Costos iniciales para la transición a la tecnología de bajas emisiones.	Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones crediticias de los clientes.	▶	
RIESGO DE MERCADO	Cambios en el comportamiento de los consumidores.	Para los clientes, reducción de la demanda de bienes y servicios debido a cambios en las preferencias del consumidor que pueden ocasionar disminución en las ventas.	▶	
		Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones crediticias de los clientes.	▶	
	Incertidumbre sobre las señales del mercado.	Aumento de costos de producción para los clientes, debido a cambios en los precios de entrada (por ejemplo, energía y agua) y requisitos de salida (por ejemplo, tratamiento de desechos).	▶	
	Aumento del costo de las materias primas.	Cambios bruscos e inesperados en los costos de energía para los clientes, que afectan sus procesos productivos.		▶
		El costo de la energía que consume el Banco también puede afectarse.		▶
	Cambios en ingresos.	Para los clientes, cambios en las fuentes de ingresos y su combinación, lo que conlleva una disminución de ingresos.		▶
		Para el Banco, posibles desmejoras en el comportamiento del pago de obligaciones crediticias de los clientes y de la calificación crediticia.		▶
	Cambios en precios.	Pérdida de valor de garantías y requerimientos de ajustes en el balance del Banco por exposición en actividades.		▶

Tipo de riesgo	Riesgos relacionados con el clima	Posible riesgo financiero para clientes y el Banco	Corto plazo < 4 años	Mediano plazo 4 a 10 años
RIESGO REPUTACIONAL	Cambios en las preferencias del consumidor.	Reducción de las utilidades de los clientes por la disminución de la demanda de bienes y servicios.	▶	
		Pérdida de clientes para el Banco por considerar que financia proyectos o actividades nocivas para el medio ambiente.	▶	
	Estigmatización del sector.	Reducción de las ganancias de los clientes por la disminución de su capacidad de producción (por ejemplo, interrupciones en la cadena de suministro).	▶	
		Deterioro de la imagen del Banco por posible falta de compromiso al financiar proyectos o actividades que afectan el medio ambiente.	▶	
	Mayor preocupación de las partes interesadas.	Para los clientes y el Banco, reducción de las ganancias por los impactos negativos en la gestión y planificación del personal requerido (por ejemplo, atracción y retención de empleados).	▶	
	Exclusiones de inversión.	Reducción de disponibilidad de capital para clientes.	▶	
		Reducción del interés para invertir en el Banco.	▶	

Como parte del proceso de entendimiento e integración de los riesgos de transición en la gestión de los negocios, en las áreas comerciales del segmento de clientes corporativos y en las áreas de gestión de riesgos, **continuamos fomentando el conocimiento sobre la manera como los asuntos de cambio climático se convierten en un factor de riesgo y oportunidad para el negocio.** En 2023 reforzamos este conocimiento en Colombia y en Centroamérica.

A partir de la identificación y administración de los riesgos de cambio climático, tanto físicos como de transición, avanzamos en la ruta de consolidar estos asuntos y sus mitigantes en la estrategia de negocio para tomar decisiones en los diferentes frentes. De esta manera, estamos preparados para enfrentar los posibles riesgos emergentes y captar las oportunidades en los países en los que tenemos presencia.

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES

Productos y programas ambientales - Líneas Verdes

La integración del cambio climático en nuestra estrategia contribuye a movilizar nuevos negocios, aumentar ingresos y reducir riesgos, fortaleciendo la definición y oferta de nuevos productos y servicios, la mitigación y compensación de emisiones en actividades productivas financiadas, y el fortalecimiento de nuestra reputación, al tiempo que apoyamos iniciativas encaminadas a la adaptación a los fenómenos climáticos.

A continuación, presentamos los criterios de elegibilidad para los productos y servicios orientados al desarrollo de proyectos, a la adquisición de activos y a las actividades con las que aportamos, de forma decidida, a generar beneficios ambientales y mitigación y adaptación al cambio climático, para encaminarnos hacia una economía resiliente y baja en carbono con resultados en naturaleza positiva.

Estos criterios definen la oferta de líneas de crédito verde para nuestros clientes de Banca Empresas y Banca Personas. La definición y verificación del cumplimiento de estos criterios es del alcance del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social - SARAS:

Criterios de oferta de crédito verde

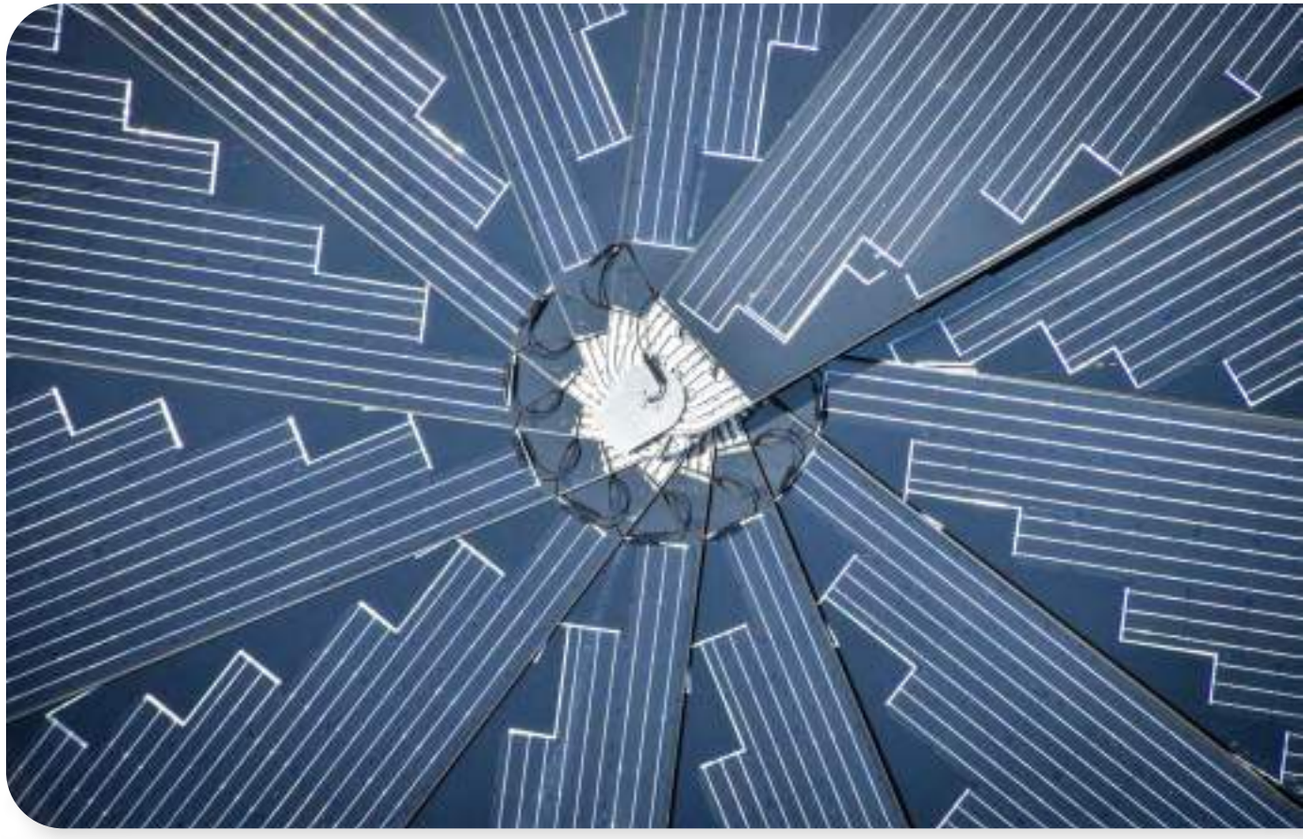
Criterio de elegibilidad	Descripción	Oportunidad a corto plazo
Construcción sostenible - Hipotecas verdes	Proyectos que cumplen las normas de construcción sostenible y que cuentan con certificaciones tipo Edge, Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.	▶
	Hipotecas verdes: créditos hipotecarios en proyectos con certificaciones tipo Edge, Leed, Breeam, Casa, HQE u otras aplicables.	▶
Energía renovable	Instalación de activos fijos que permiten la generación o el uso productivo de energía de fuentes renovables (solar, eólica, hidráulica, PCH, biomasa, geotérmica, marea y otras).	▶
	Fabricantes o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de energías renovables.	▶
Eficiencia energética	Medidas implementadas con el fin de disminuir el consumo de energía por lo menos un 15% por cada unidad de servicio o producción con respecto a una línea base, incluyendo el reemplazo o la modernización de vehículos, equipos y maquinaria.	▶
	Fabricantes o proveedores de equipos o productos destinados a proyectos de eficiencia energética.	▶
Ecovehículos	Compra de vehículos eléctricos o híbridos.	▶
Infraestructura sostenible	Construcción, ampliación, equipamiento, operación y mantenimiento de infraestructura de servicios públicos, infraestructura de desarrollo urbano, proyectos de ciudades y transporte sostenibles.	▶
Producción más limpia	Inversiones destinadas a la reducción de la contaminación (emisiones, vertimientos, residuos, etc.).	▶
	Inversiones destinadas a optimizar los procesos productivos enfocadas principalmente en reducir el consumo de insumos o recursos naturales.	▶
Agrosostenibles	**Destinos verdes Finagro:** Enfocados en inversiones para mejorar la sostenibilidad ambiental de los sistemas de producción agropecuarios, piscícolas, apícolas, avícolas, forestales, acuícolas, de zoocría y pesqueras, y para el desarrollo de actividades de turismo rural y ecológico.	▶
	Sellos agrosostenibles: Clientes que cuentan con alguno de los sellos agrosostenibles (listado definido por la IFC) porque cumplen los estándares ambientales o sociales.	▶

Desde el punto de vista de la identificación de las oportunidades derivadas del cambio climático, hemos definido las siguientes actividades críticas:

- Hacer seguimiento al desempeño y crecimiento de las líneas de crédito verde, definiendo metas que contribuyan a la descarbonización de los sectores relacionados.
- Investigar y estar actualizados sobre las tendencias y actividades de mitigación y adaptación, así como el surgimiento de nuevas taxonomías sectoriales que nos permitan retroalimentar y actualizar nuestra oferta de líneas de crédito verde y otros productos y servicios para nuestros clientes.
- Analizar tendencias en metodologías y referentes de prácticas y métricas asociados a los asuntos climáticos.
- Incorporar actividades e iniciativas de ecoeficiencia en la operación interna que nos permitan reducir costos (por ejemplo, de energía) y usar energías renovables no convencionales (ERNC).
- Identificar los proyectos y actividades alineados con los Objetivos Basados en Ciencia.
- Alinear nuestros criterios con la taxonomía verde oficial para Colombia.
- Generar nuevas ofertas de productos y servicios sostenibles.
- Acompañar a nuestros clientes en su transición con valores agregados y una estrategia de *engagement* diseñada y acotada a su medida.

En este contexto, **mantenemos como meta para 2030 tener una participación en la cartera de finanzas sostenibles** conformada por los créditos con beneficio ambiental y social equivalente a 30% de nuestra cartera total. Además, ya iniciamos la definición de metas intermedias de 2024 a 2029.

Estas definiciones nos han permitido trabajar de la mano con las líneas de negocio para establecer **segmentos y focos estratégicos** en los que centraremos nuestras metas específicas para las líneas de financiamiento verde a corto plazo.



Segmentos y **focos estratégicos de negocio**

1 Inclusión financiera

En los momentos de vida más relevantes de las personas.

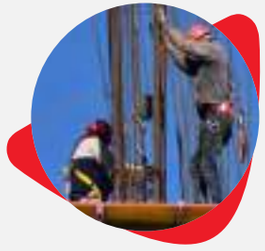
- **Empleo**
- **Desarrollo de negocio** (PNCN* y MiPyme)
- **Vivienda** (VIS / Verde)
- **Pensión**

Zoom en las poblaciones:

Mujer | Agro | Joven

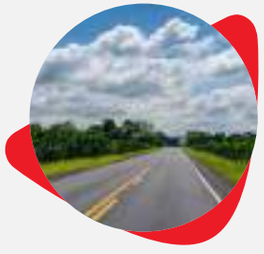
Con estrategias de:

- Financiación
- Ahorro / Inversión
- Aseguramiento
- "Pasar plata"



2 Empresas sostenibles

- Construcción sostenible.
- Créditos corporativos y empresariales con beneficio ambiental.
- Programas de valor agregado.



3 Infraestructura sostenible

Créditos para proyectos de energía e infraestructura social como hospitales, vías y otros.

4 Inversión responsable

Movilización de recursos de inversión con enfoque ASG.

En línea con esto, seguimos fortaleciendo nuestras capacidades técnicas para identificar y declarar nuestras metas a mediano y largo plazo, y para acompañar a las líneas de negocio en el desarrollo de nuevas oportunidades.

La Dirección de Sostenibilidad redefinió su equipo de trabajo con el objetivo de lograr el acompañamiento directo a las líneas de negocio con 4 especialistas (*business partners*) asignados para cada Banca y con alcance multilatino. La misma Dirección también constituyó el **Centro de Conocimiento** con expertos para el análisis estratégico, de desempeño y ambiental, y para la movilización de fondeo sostenible. Estos equipos continúan trabajando en sinergia con el equipo especializado de Riesgo Ambiental y Social, abordando diversos frentes de la gestión sostenible para mejorar el manejo de riesgos y oportunidades.

* PNCN: Persona natural con negocio.

Este enfoque estratégico y la consolidación de nuestros recursos humanos y técnicos han contribuido al éxito del **crecimiento de nuestro portafolio sostenible** (cartera verde y cartera social). En 2023 logramos un monto de COP 17,1 billones, que representa un aumento significativo de 19,9% con respecto al año anterior, equivalenrte al 12,6% de nuestra cartera total. Destacamos que los saldos de cartera vinculados a financiamiento verde o con beneficio ambiental alcanzaron COP 4,3 billones en Colombia y USD 259 millones en Centroamérica. Este sólido desempeño demuestra nuestro compromiso con la gestión sostenible y la promoción de prácticas financieras responsables en Colombia y la región.

Además, y como parte de un esfuerzo conjunto de 3 de las empresas que componen el Grupo Bolívar (Banco Davivienda, Constructora Bolívar y Seguros Bolívar), junto con la Fundación Bolívar Davivienda, en 2023 estructuramos y pusimos en marcha el **Ecosistema Agro.** Este proyecto fue priorizado debido a la vulnerabilidad del sector agrícola frente al cambio climático, por su alta participación en la economía nacional y por ser uno de los principales contribuyentes a las emisiones de gases de efecto invernadero en el país. Es fundamental abordar de manera efectiva las prácticas agrícolas, para reducir estas emisiones y avanzar hacia una agricultura más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Esta estrategia busca potenciar el sector con soluciones innovadoras y financieras y no financieras, que promuevan la inclusión financiera, la asistencia técnica especializada, la mitigación de riesgos, y el bienestar y desarrollo de las comunidades del agro, entre otros aspectos.

El ecosistema cuenta con 4 ejes de implementación:

COP 4,3 BILLONES

Saldo de cartera vinculado a financiamiento verde o beneficio ambiental en Colombia.

1. **Estrategia de integradores** de la mano con empresas del sector real. Apoyamos a los productores de pequeños y medianos ingresos, y a las asociaciones de productores que componen sus cadenas de suministro. Con la compra de sus cosechas, contribuimos a aumentar su producción y a garantizar la generación de ingresos.

2. **Fortalecimiento de sectores no tradicionales de exportación** a través del financiamiento de la inversión para la emisión y renovación de certificados y sellos agrosostenibles que faciliten la competitividad en los mercados internacionales.

3. **Fomento de la producción local** para la sustitución de productos importados como el maíz y la soya.

4. **Inclusión y bienestar social** para fortalecer la asociatividad, la productividad y la sostenibilidad en productores, transformadores y comercializadores del sector.

En 2023 desembolsamos más de COP 100 mil millones para apoyar a más de 700 productores colombianos. La apuesta para 2024 es incrementar el impacto del ecosistema y posicionar a Davivienda y el Grupo Bolívar como líderes en el impulso de este sector, estimulando el crecimiento económico del país y contribuyendo a la seguridad alimentaria y la inclusión financiera de los actores que componen el agro colombiano.

Con nuestras líneas de redescuento del Banco de Desarrollo Empresarial de Colombia (Bancoldex) y la Banca de Desarrollo Territorial (Findeter), financiamos proyectos de energías renovables y de protección y restauración que aportan a la disminución de brechas sociales en redes de acueducto, alcantarillado y plantas de tratamiento de agua potable y de aguas residuales.

En 2023 participamos en la revisión y retroalimentación de los proxies para apoyar la implementación de la Taxonomía Verde de Colombia (TVC), desarrollada por Climate Bonds Initiative y Ambire Global, como parte de las herramientas propuestas para cerrar la brecha de información técnica en los sectores de agua, transporte y uso del suelo (AFOLU). Esta taxonomía también hizo parte de los resultados de los pilotos de alineación con la TVC, liderados por Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia en 2022 y parte de 2023, pilotos en los que también participamos.

Particularmente en Centroamérica, en el marco de nuevas ofertas de productos sostenibles, contamos con dos productos verdes que están contribuyendo de forma integral a la biodiversidad de los países donde tenemos presencia: el Seguro Verde de Davivienda Seguros (en Honduras, El Salvador y Costa Rica) y las Cuentas Verdes Davivienda (en El Salvador y Panamá):

- El **Seguro Verde,** con más de 13 años de trayectoria, **es el único en Centroamérica en el cual el cliente apoya la conservación de la biodiversidad y la mitigación del cambio climático de forma directa.** Con cada póliza emitida, el asegurado aporta a la restauración de ecosistemas de manglar.

USD 259 MILLONES

Saldo de cartera vinculado a financiamiento verde o beneficio ambiental en Centroamérica.

Honduras

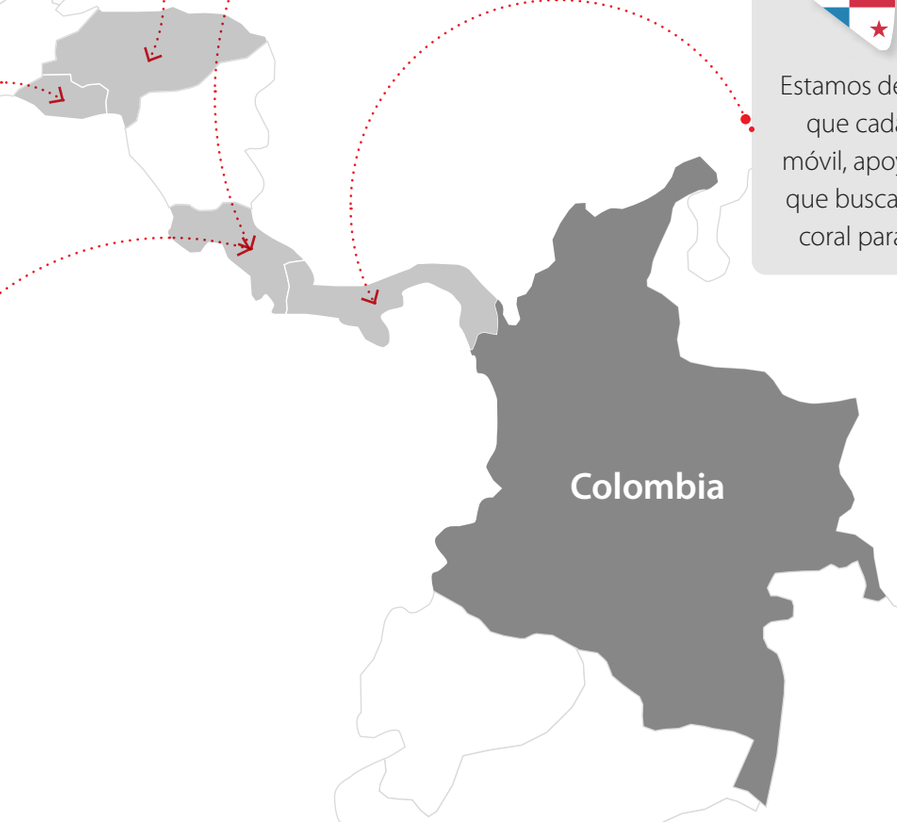
El Seguro Verde se lanzó en julio de 2022 y ya cuenta con más de 3,6 mil pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración de 3 hectáreas de bosque de manglar.

El Salvador

Tenemos más de 22 mil pólizas activas con una participación de 59% en colocación de seguros masivos. En los últimos 5 años, los asegurados han aportado el 1% de la prima del seguro para la restauración de 6,2 hectáreas de manglar.

Costa Rica

El Seguro Verde se lanzó en 2023 y ya cuenta con más de 3,7 mil pólizas colocadas, contribuyendo a la restauración y monitoreo de 10 hectáreas de manglar en un área protegida.



- Las **Cuentas Verdes** en Centroamérica:

El Salvador

Los clientes contribuyen a un programa de conservación de tortugas marinas: en los últimos 14 años se han liberado más de 1,5 millones de neonatos.

Panamá

Estamos desarrollando un producto para que cada cliente, al abrir una cuenta móvil, apoye directamente un programa que busca plantar 10 mil fragmentos de coral para la restauración de arrecifes.

19,7%

INDICADOR DE FINANZAS SOSTENIBLES

superamos la meta planteada al comienzo del año.

Incentivos alineados a productos y programas ambientales

En nuestro esfuerzo continuo por movilizar acciones de impacto para nuestros clientes, por fortalecer la consciencia de nuestros colaboradores, y dada la relevancia estratégica de los aspectos ASG en el negocio y nuestro compromiso con los ODS, incluimos en el esquema de compensación variable de todos los empleados y la Alta Gerencia una métrica asociada al crecimiento de nuestra participación en cartera sostenible. Esta métrica está alineada con nuestro objetivo de mediano plazo de alcanzar una cartera de crédito sostenible que represente 30% de nuestros préstamos totales en 2030.

En este sentido, en el tablero de bonificación por desempeño hemos implementado el **Indicador de Finanzas Sostenibles,** con el objetivo de alinear la compensación variable por resultados de todos los colaboradores del Banco con nuestra meta de cartera sostenible para 2030. Este indicador evalúa el saldo de financiamiento sostenible en relación con el potencial de la cartera sostenible, que incluye la cartera de vivienda, la comercial y la proporción de vehículo de la cartera de consumo, ya que en esta última se concentra nuestra oferta de productos con beneficio ambiental y social. Al cierre de 2023, este indicador alcanzó el 19,7%, superando el escenario optimista que se había planteado al comienzo del año.

Además, como parte de nuestros esfuerzos para incentivar las colocaciones en líneas verdes, reconocemos 50 puntos básicos de margen para colocaciones con montos de hasta COP 4 mil millones que cumplan los criterios clasificados como verdes. Esta iniciativa forma parte del esquema de liquidaciones en incentivos que se realiza para la fuerza comercial corporativa.

Fondeo sostenible con propósito climático

Buscando movilizar el financiamiento sostenible, además de maximizar las oportunidades y generar valor, mantenemos y gestionamos recursos de bancas multilaterales para el financiamiento de proyectos con beneficio social y ambiental. Estos recursos nos han permitido generar estrategias para apoyar proyectos que mitigan los impactos y efectos del cambio climático en los países en los que tenemos presencia, además de contribuir hacia una transición energética justa.

En 2023 obtuvimos el visto bueno de la Superintendencia Financiera en Colombia para emitir bonos temáticos (verdes, sociales y sostenibles) en el mercado local.

Inversión responsable frente al cambio climático

Somos inversores responsables en busca de valor a largo plazo, que fomentamos la construcción de sociedades más prósperas e incluyentes, con los beneficios de un sistema financiero sostenible (https://sostenibilidad.davivienda.com/)

En nuestro proceso de evaluación y asignación de los límites de inversión a los emisores de los sectores financiero y real (locales e internacionales), ntegramos aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG), en los que el cambio climático es clave.

Las decisiones de inversión de los recursos financieros que manejamos en los portafolios de posición propia y los portafolios de terceros integran estos conceptos.

En línea con nuestro compromiso de inversión responsable, adherimos a los **Principios de Inversión Responsable (PRI)** de la ONU en noviembre de 2022. En 2023 establecimos mesas de trabajo y delineamos la estructura de gobierno para el desarrollo y verificación del reporte PRI, siendo nuestro primer reporte voluntario. Al cierre del año recibimos los resultados de dicha evaluación con datos correspondientes a la gestión 2022; el puntaje obtenido será la guía para identificar brechas y priorizar los planes de acción a corto y a mediano plazo.

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO A TRAVÉS DE NUESTRAS OPERACIONES - ECOEFICIENCIA

Tenemos el propósito de que nuestras operaciones tengan el menor impacto ambiental, y de esta manera podamos hacer de nuestra Casita Roja una casa más verde.

Para lograrlo, desarrollamos la estrategia **Misión Verde 2030,** centrando nuestro trabajo en 3 áreas clave:

Ecoeficiencia operacional

Economía circular

Abastecimiento sostenible

En Davivienda tenemos el propósito de que nuestras operaciones tengan el menor impacto ambiental, y que podamos hacer de nuestra casita roja, una casa más verde. Para lograrlo, desarrollamos la estrategia **Misión Verde 2030** en la que centramos nuestro trabajo en tres áreas clave: **ecoeficiencia operacional, economía circular y abastecimiento sostenible.** Con estás áreas buscamos reducir nuestro consumo de recursos, minimizar la generación de residuos y fortalecer la cadena de valor con proveedores sostenibles. De esta manera nos alineamos con las recomendaciones de la comunidad científica para **abordar de manera efectiva el cambio climático** y mitigar sus impactos y la **degradación de los ecosistemas** con iniciativas que integran una cultura de eficiencia, el empleo de soluciones técnicas y tecnológicas, y la implementación de prácticas responsables en Colombia, Honduras, Costa Rica, Panamá y El Salvador.

En el área de **ecoeficiencia operacional** estamos comprometidos a mantener procedimientos e iniciativas como la estimación y reporte de nuestro inventario de emisiones de GEI para los Alcances 1, 2 y 3 (categorías aplicables: 1 a 14), la reducción, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales, el uso de energía renovable no convencional y el programa de eficiencia energética, cuyos resultados describimos en el capítulo "Objetivos y métricas".

Gracias al trabajo de nuestros cerca de 18 mil colaboradores, hemos sido reconocidos por Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) con la **Certificación de Carbono-Neutralidad** bajo el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) para el periodo 2022-2025. Esto, como resultado de la auditoría del inventario de emisiones de GEI en 2022 y la implementación de sistemas de eficiencia energética, fotovoltaicos, de consumo de energía renovable, transición gradual de extintores a opciones menos contaminantes, gestión eficiente de servicios públicos y compra de certificados de energía renovable C-FER.

Asimismo, en 2022 obtuvimos la recertificación del **Sello de Energía Eléctrica Renovable** para nuestras operaciones en Colombia y Centroamérica, y, en 2023, obtuvimos el **Sello Verde de Verdad** otorgado por CO_2CERO, ratificando nuestro compromiso con la acción climática.

Estos avances evidencian el esfuerzo de todas nuestras áreas y las filiales en Centroamérica, que se han comprometido con las iniciativas y estrategias ambientales para contribuir al desarrollo sostenible.

icontec Inventarios de GEI

icontec Energía Eléctrica Renovable Verificada 99%

icontec Carbono Neutro Certificado

SELLO VERDE DE VERDAD

Resiliencia de la estrategia sostenible

Analizamos la resiliencia de nuestra estrategia en el marco de la gestión de riesgos de cambio climático para entender cómo se pueden afectar nuestros negocios a partir del cambio de las variables climáticas. De esta **forma, buscamos mejorar y refinar la identificación y gestión de riesgos físicos y de transición** mediante la obtención de nueva información y consulta con diferentes áreas expertas en los ámbitos del negocio y consecución de información de nuestros clientes para que las calificaciones de potencial impacto en los negocios sean más precisas, estos procedimientos incluyen el análisis de escenarios de los posibles comportamientos del clima; esto nos permite tener una visión prospectiva consistente con el aumento de estos riesgos y considerar las implicaciones financieras de diferentes supuestos para tomar decisiones que prevean acciones encaminadas a la definición de políticas, criterios y planificación financiera.

En este contexto, usamos la información de WorldClim (*www.worldclim.org*), específicamente modelos globales del CMIP6, integrando los diferentes RCP (Representative Concentration Pathway) o Vías de Concentración de CO2: RCP 2.6, 4.5, 7.0 Y 8.5, desde 2021 hasta 2100.

Los resultados obtenidos con estos modelos nos permitieron identificar y priorizar las regiones con mayor cambio en las variables de temperatura y precipitación, tomando como referente los valores promedio históricos en Colombia. Posteriormente analizamos las obligaciones presentes en dichas zonas con el fin de establecer el porcentaje de cantidades y montos de cartera que podrían estar expuestos a un mayor cambio en la climatología a largo plazo, y las actividades económicas que pueden sufrir mayor impacto por el cambio climático. Continuamos realizando periódicamente la actualización de esta información a nivel de la cartera de empresas.

Estos análisis nos permiten entender y desarrollar capacidades, mejorar las metodologías, fortalecer nuestra estrategia e incluir, en siguientes etapas, las variables climáticas en la gestión del portafolio de crédito y de los demás riesgos financieros para que aporten directamente a la toma de decisiones. Estos análisis también nos permiten priorizar las oportunidades de financiamiento para la resiliencia o adaptación climática.

Formación **relacionada**

En el contexto actual, caracterizado por crecientes desafíos y oportunidades vinculadas con el clima, es crucial contar con equipos capacitados y especializados. Esto garantiza la capacidad de respuesta efectiva a los riesgos y oportunidades ambientales, los cuales requieren un profundo entendimiento y el dominio de diversos temas asociados al cambio climático. Por ello, promovemos una variedad de espacios de formación destinados a los diferentes equipos de la organización:

Formamos y certificamos a 1.822 líderes y gestores ambientales con el World Energy Council y Vértebra. El propósito de este programa es especializar colaboradores que promuevan en su lugar de trabajo y en su hogar la protección, conservación y uso eficiente del agua y la energía. Desde el inicio del programa en 2021, hemos formado a 4.308 colaboradores en Colombia y Centroamérica.

Participamos en 15 eventos nacionales e internacionales en los que compartimos, analizamos e impulsamos conversaciones en torno al financiamiento sostenible y a nuestra visión de cómo desde el sector financiero podemos contribuir a la transición energética de manera justa y ordenada, a la resiliencia climática y a la protección del capital natural.

Nuestro equipo de Alta Gerencia se formó sobre el cambio climático y finanzas sostenibles a través de charlas con Ernst & Young.

Uxplora UNIVERSIDAD CORPORATIVA

En nuestra Universidad Corporativa **Uxplora** tenemos disponibles dos cursos:

1 **"Basura Cero",** en el que 12.315 colaboradores aprendieron sobre la adecuada gestión de residuos, su aprovechamiento y reducción.

2 **"Cambio Climático",** en donde más de 13 mil colaboradores se capacitaron sobre este tema, identificando conceptos clave, riesgos y oportunidades.

Impulsamos una cultura sostenible al interior de la organización y, mediante recursos como *Workplace*, implementamos formatos rápidos y cápsulas informativas para capacitar a nuestros colaboradores sobre las acciones y hábitos deseados para la gestión de los recursos y hacer frente a los desafíos del cambio climático.

Mediante talleres de capacitación con énfasis en nuestras áreas de riesgo, abordamos el asunto climático como factor de riesgo y los canales de transmisión frente a los riesgos tradicionales. Capacitamos a las áreas comerciales sobre la información climática de los clientes y cómo interpretarla.

3. GESTIÓN DE RIESGOS

El objetivo de nuestra gestión integral de riesgos es alcanzar el crecimiento del negocio y maximizar el aprovechamiento de oportunidades sobre la base de gestión, administración y control de riesgos.

Los macroprocesos o líneas de negocio más representativos en la estrategia o que generan mayor exposición a riesgos deben estar acompañados por áreas de riesgo especializadas, responsables de determinar la efectividad de su gestión. Este análisis conjunto de estrategia, unidades de negocio y riesgos implícitos muestra cómo las unidades tienen diferentes dimensiones de riesgo y complejidades operativas.

Cada ciclo de negocio tiene distintas dimensiones gestionadas por equipos especializados mediante verticales de riesgo, cuya función es valorar integralmente los riesgos estratégico, técnico y operativo. Paralelamente, las transversales de riesgo son las encargadas de valorar los riesgos comunes e independientes a la naturaleza de su origen, que se generan en los procesos que soportan las unidades de negocio.

Marco de gestión integral de riesgos

Nuestro Propósito Superior:
Enriquecer la vida con integridad

Gestión estratégica

Riesgo estratégico
Riesgo técnico
Riesgo operativo

- Crédito
- Pasivo - Comercio exterior
- Bancaseguros
- DaviPlata
- Mandatos
- Riesgos financieros
- Riesgos financieros de clientes

Riesgo operacional
- Tecnología
- Continuidad del negocio
- Terceros y aliados

Riesgo de fraudes
- Ciberseguridad
- Seguridad de la información
- Autenticación
- Fraude interno

Riesgos ambientales, sociales y de cambio climático

Gestión de activos y pasivos

Riesgo país

Prevención de lavado de activos - Cumplimiento normativo - Control interno

Auditoría

En 2021 incorporamos la gestión de riesgos de cambio climático de manera transversal en nuestro marco general de gestión de riesgo, junto con la gestión del riesgo ambiental y social establecida en 2011, con el propósito de integrarla a cada una de las verticales principales.

Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales - SARAS

Establecimos que la gestión del riesgo de cambio climático se desarrolle en el marco del SARAS, a través del aprovechamiento de herramientas o elementos ya considerados en el sistema de gestión, y del desarrollo de metodologías y ejercicios piloto para mejorar y ampliar el alcance de evaluación de dichos riesgos.

Nuestro SARAS incluye políticas y procedimientos para los siguientes asuntos:

- Evaluación de riesgo ambiental y social a las solicitudes de crédito (actividades y proyectos, incluido project finance) que apliquen provenientes de nuestros clientes Empresas y Constructor, así como en la evaluación de proveedores estratégicos del Banco.
- Gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición.
- Gestión de riesgos de derechos humanos.
- Evaluación de aspectos ASG en el marco de la inversión responsable.
- Definición y evaluación de criterios de elegibilidad para el financiamiento verde.

Con respecto a la gestión del cambio climático, las funciones del SARAS comprenden la administración de los riesgos climáticos de las diferentes bancas, apalancando esta gestión en los procesos de evaluación de riesgos de las solicitudes de crédito, los análisis sobre carteras o portafolios totales y las solicitudes de información climática a clientes de sectores priorizados, así como alertando a la Alta Dirección sobre riesgos relevantes e identificando oportunidades de negocios verdes asociados a la mitigación y adaptación al cambio climático.

El SARAS es responsable de validar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad para proyectos con beneficio ambiental, así como sensibilizar y capacitar sobre riesgos ambientales, sociales y de cambio climático.

Avances en gestión de riesgo de cambio climático

Desde 2020 hemos implementado acciones para avanzar en la gestión del riesgo de cambio climático descritas en nuestros informes TCFD 2021 y 2022. A continuación, destacamos las principales acciones de 2023:

- Actualizamos nuestra declaración de política ambiental, incluyendo de forma explícita nuestro compromiso con la gestión de riesgos de cambio climático.
- Realizamos talleres para la sensibilización e identificación de las interacciones de los riesgos operativos, tecnológicos, de continuidad del negocio y el riesgo de crédito con los factores de riesgo del cambio climático.
- Ampliamos la cobertura de medición de nuestras emisiones financiadas e invertidas a otras tipologías de activos de acuerdo con la metodología PCAF.
- Establecimos mesas de trabajo para robustecer la identificación de riesgos físicos, en sinergia con Seguros Bolívar.
- Integramos información climática de nuestros clientes en las sesiones de los comités de aprobación de crédito para que sea considerada en la toma de decisiones.
- Capacitamos sobre los riesgos y oportunidades de la gestión del cambio climático a las áreas comerciales, de crédito, jurídica y de riesgo de crédito.
- Ampliamos a nuestras filiales en Centroamérica el alcance de la identificación de riesgos físicos y de transición, además de la medición de emisiones financiadas usando la metodología PCAF.

Esta gestión nos permitió avanzar en el entendimiento y abordaje de los riesgos de cambio climático, gestionando el alto grado de incertidumbre en este ámbito, que nos reta a seguir investigando y desarrollando ejercicios piloto para probar, comparar, entender y definir planes de trabajo enfocados en superar limitaciones y optimizar procedimientos.

En este contexto, las políticas, procedimientos y herramientas logradas hasta la fecha de este reporte nos permiten describir el alcance de las etapas que aplicamos para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos de cambio climático físicos y de transición (listado que describimos en el capítulo de Estrategia; ver tabla de definición de riesgos).

Etapas de la gestión de riesgos climáticos y físicos y de transición

Etapa	Descripción
Identificación	Recopilación y consolidación de la información para identificar la exposición al riesgo en el alcance definido.
Evaluación	Clasificación y evaluación de la exposición a los riesgos alto, medio y bajo.
Mitigación y adaptación	Políticas, procedimientos y medidas encaminadas a reducir el impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos.
Monitoreo	Seguimiento y comparación de políticas y límites en la gestión de los riesgos.
Reporte	Informes periódicos de estado de riesgos.

98,4%

de las solicitudes evaluadas estaban en riesgo medio y bajo frente a la amenaza de inundación.

RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO FÍSICOS

Para abordar las etapas de identificación, evaluación y gestión de riesgos físicos, considerando la temporalidad en la que pueden identificarse, definimos los siguientes alcances aplicados al proceso de crédito para clientes Empresas y Constructor, que corresponden a nuestra cartera comercial:

Alcance de procesos de gestión, identificación y evaluación de riesgos físicos

Riesgos actuales	▶ A nivel de transacción, en el marco de la evaluación de riesgo ambiental y social aplicable a nuevas solicitudes de crédito destinadas a desarrollar proyectos o actividades sensibles. ▶ Para las carteras de crédito vigentes, a partir del cruce masivo de las obligaciones con mapas de amenaza por riesgos naturales.
Riesgos futuros	▶ A partir de la integración de las variables de análisis desde una perspectiva futura, para cruzar esta información de forma masiva con las carteras de crédito vigentes.

RIESGOS FÍSICOS ACTUALES EN CARTERA DE CRÉDITO

APLICACIÓN EN LAS NUEVAS SOLICITUDES DE CRÉDITO EVALUABLES CON LA METODOLOGÍA DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

La evaluación tradicional de riesgo ambiental aplicada a las solicitudes de crédito para empresas incluye la consulta de herramientas geográficas y la identificación de antecedentes de eventos climáticos como inundaciones, sequías y remoción en masa.

En 2023 evaluamos 275 nuevas solicitudes de crédito por 9,1 billones para proyectos de clientes de los segmentos Corporativo, Empresarial, Leasing y Constructor. Esta información es considerada por el Comité de Aprobación de Créditos y establece compromisos con el cliente para seguimiento durante la vigencia del crédito.

En resultados consolidados identificamos que, con respecto a la amenaza de inundación, el 98,4% de las solicitudes evaluadas estaban en niveles medio y bajo; y, para la amenaza de remoción en masa, el 98,3% en niveles medio y bajo, por susceptibilidad a estas condiciones.

APLICACIÓN EN LAS CARTERAS DE CRÉDITO EXISTENTES

Mediante el siguiente esquema presentamos las etapas que establecimos para la evaluación de amenazas climáticas priorizadas en las carteras de crédito vigentes de nuestra cartera comercial:

Identificación y **evaluación de riesgos físicos**

1 Obtención de coordenadas geográficas (geocodificación) de cada una de las obligaciones de crédito.

2 Integración de saldos de cartera de cada obligación a la fecha de corte.

3 Obtención de niveles de riesgo de las amenazas climáticas priorizadas actuales y futuras en escenarios.

4 Análisis de información por niveles de riesgo.

5 Integración y actualización periódica de información de variables climáticas en herramientas y geovisores o mapas geográficos (actual, futuro)

En 2023 continuamos el ejercicio de georreferenciación de nuestras carteras **Comercial y Vivienda,** para seguir mejorando nuestra cobertura en 2024.

	Amenaza por inundación	
Nivel de amenaza	**Cartera comercial**	**Cartera de vivienda**
Bajo	80,8%	79%
Medio	18,2%	19%
Alto	1,0%	2%

Esta información la actualizamos periódicamente a lo largo del año según lo lo definido por el proceso, agregando las nuevas obligaciones de la cartera, y para así poder establecer el nivel de riesgo físico en el que se encuentran.

En 2023 ampliamos el alcance de la identificación de riesgos físicos en las filiales de Centroamérica para la cartera comercial. En este proceso nos encontramos con diferentes retos en materia de sensibilización de variables climáticas con los grupos de trabajo de las filiales; para ello, contamos con grupos de trabajo que permitieron una alineación transversal de conceptos.

Este análisis de riesgos físicos nos permitió **identificar y entender el comportamiento de la naturaleza en cada una de nuestras filiales,** objetivo en el que continuaremos trabajando en 2024 para tener un enfoque integral sobre las amenazas de tipo físico natural que se presentan en los países donde tenemos presencia y su potencial impacto sobre nuestros clientes y la operación.

Asimismo, en 2023 iniciamos un trabajo conjunto con Seguros Bolívar para **profundizar y refinar la identificación y análisis de las amenazas** de tipo físico derivadas del cambio climático, con el fin de dimensionar exposición y vulnerabilidad, y cuantificar el posible impacto financiero asociado a los diferentes segmentos de la cartera de crédito de la Banca Empresas en Colombia. Este ejercicio nos permitirá alinear las metodologías de análisis de estos asuntos en el grupo empresarial.

Iniciamos este ejercicio con una revisión bibliográfica de referentes de análisis de amenazas de tipo físico a nivel nacional, al igual que un análisis del histórico de eventos por desastre natural registrados. De esta manera, pudimos identificarlos y enfocarnos en aquellos eventos que se han presentado con mayor frecuencia o intensidad en el territorio nacional; luego, determinamos una calificación para estimar la mayor o menor relación que estos eventos pudieran tener sobre las actividades productivas que financiamos a nuestros clientes, iniciando por la cartera Agro.

Posteriormente, para priorizar y gestionar las amenazas con mayor potencial de impacto financiero, al cierre de 2023 **iniciamos una etapa de consulta y validación de las calificaciones iniciales en mesas de trabajo interdisciplinarias con integrantes de las áreas de Riesgo de Crédito, Crédito y las líneas de negocio.** En 2024 continuaremos este plan de trabajo en las diferentes clasificaciones y principales actividades de la cartera comercial del Banco en Colombia y Centroamérica, así como para nuestra parte administrativa y otros negocios del Banco.

RIESGOS FÍSICOS FUTUROS EN CARTERA DE CRÉDITO

Estructuramos la identificación de riesgos físicos futuros a partir del análisis de escenarios de los posibles comportamientos del clima. Esto nos permite tener una visión prospectiva consistente con el aumento de estos riesgos y considerar las implicaciones financieras de diferentes supuestos para tomar decisiones que prevean acciones encaminadas a la definición de políticas, criterios y planificación financiera.

Para ello, usamos la información de WorldClim (*www.worldclim.org*), repositorio donde encontramos los diferentes modelos de escenarios de cambio climático del IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*). En nuestro caso, utilizamos la información de los modelos globales del CMIP6, integrando los diferentes RCP (*Representative Concentration Pathway*) o vías de concentración de CO_2 (RCP 2.6, 4.5, 7.0 y 8.5), que representan diferentes escenarios de concentración de CO_2 desde 2021 hasta 2100.

Los resultados de la aplicación de este análisis se describen en la sección resiliencia de la estrategia.

Nuestra siguiente etapa de análisis de los riesgos físicos nos permitirá integrar la información de los riesgos físicos actuales y futuros, en una visión integral de corto y largo plazo de nuestras carteras de crédito. Así mismo la profundización en la identificación y evaluación de riesgos físicos, nos permitirá fortalecer y ajustar las medidas de gestión necesarias para la mitigación y control de estos riesgos.

Riesgos de transición

Para gestionar los riesgos de transición contamos con políticas y procedimientos que nos permiten tratar las etapas de identificación, evaluación, control y monitoreo a través de las siguientes herramientas:

Metodología de identificación y evaluación de riesgos para establecer los niveles de riesgo por sectores, y los tipos de riesgos de transición para la cartera de crédito comercial y las inversiones.

Monitoreo de la concentración de financiación en actividades priorizadas.

Medición de emisiones financiadas como indicador de monitoreo de riesgo.

Conocimiento, evaluación y clasificación de información climática de los clientes priorizados.

Estos procedimientos nos permiten retroalimentar nuestros procesos y mejorar la generación de alertas tempranas ante la exposición a riesgos o para la gestión de oportunidades. A continuación, ampliamos el detalle de los procedimientos (lo relativo a emisiones financiadas se describe en la sección 4 - "Métricas y objetivos").

ALERTAS TEMPRANAS

Identificamos y evaluamos los riesgos de transición para mejorar nuestros procesos de alertas tempranas a la exposición al riesgo.

ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS DE TRANSICIÓN

En 2023 continuamos aplicando nuestro ejercicio de identificación y medición de la exposición a los riesgos de transición de nuestra cartera total, con actualizaciones periódicas que nos permitieron conocer el nivel de sensibilidad de nuestra cartera comercial a estos riesgos y la concentración en los sectores carbono-intensivos.

Para priorizar los sectores carbono-intensivos, tenemos en cuenta las siguientes variables:

- Sector priorizado y recomendado por el referente de divulgación climática TCFD.
- Sector priorizado y recomendado por la metodología PACTA.
- Ponderación de normatividad existente: consolidamos la normatividad del país relativa al cambio climático por sectores para identificar restricciones o nuevos requisitos, así como el conjunto de políticas públicas asociadas.

A partir de este análisis, **priorizamos 9 sectores** para generar un mapa de calor de sensibilidad relativa de los sectores productivos a los riesgos de transición políticos o legales, tecnológicos, de mercado y reputacionales. El resultado de esta evaluación aplicado sobre los montos en la cartera de crédito total se refleja en la siguiente tabla:

99,1%

de la exposición del portafolio de inversión está en sectores de baja sensibilidad.

Clasificación de sensibilidad de sectores productivos a los riesgos de transición y exposición en CRÉDITO a diciembre 2023

Clasificación	Sectores	% de exposición sobre cartera total
Sectores expuestos a riesgos de transición	Petróleo, carbón	0,03%
Sectores con media sensibilidad a riesgos de transición	Generación de energía termoeléctrica, producción de hierro y acero, extracción de gas, cementeras	1,22%
Sectores con baja sensibilidad a riesgos de transición	Transporte intermodal de carga y aéreo de pasajeros	0,83%
Otros sectores	Restante de cartera comercial, vivienda y consumo	97,9%
Total cartera		**100,00%**

En 2023 continuamos trabajando en la aplicación de la metodología para la evaluación del portafolio de inversión, identificando que el 0,86% de la exposición se encontraba en sectores de alta y media sensibilidad, mientras el **99,1% estaba en sectores de baja sensibilidad.** Durante el año ampliamos la cantidad de actividades económicas debido a la separación de algunos sectores, lo que implicó una evaluación más detallada, dando como resultado una menor cantidad de sectores en media sensibilidad.

Este alcance en el análisis de los riesgos de transición en inversiones fortalece nuestra gestión en asuntos ASG y reafirma nuestro compromiso con la inversión responsable.

Clasificación de sensibilidad de sectores productivos a los riesgos de transición y exposición en INVERSIONES a diciembre 2023

Clasificación	Sectores	% de exposición sobre portafolio total
Sectores expuestos a riesgos de transición	Extracción petrolera	0,62%
Sectores con media sensibilidad a riesgos de transición	Generación de energía termoeléctrica, cementeras	1,24%
Sectores con baja sensibilidad a riesgos de transición	–	0,00%
Otros sectores	Portafolio restante	99,14%
Total		**100,00%**

En 2023 **ampliamos este análisis a la cartera comercial de nuestras filiales en Centroamérica,** encontrando como reto la necesidad de estandarizar las definiciones de sectores productivos y conocer la normatividad específica relativa al cambio climático en cada uno de los países. En 2024 continuaremos mejorando esta primera identificación.

También contamos con políticas y procedimientos específicos que nos permiten hacer seguimiento y monitoreo periódico a la concentración y a los umbrales de nuestra financiación en los sectores mayormente carbono-intensivos priorizados para este análisis.

La medición de emisiones financiadas e invertidas constituye un procedimiento de monitoreo de riesgo, teniendo en cuenta que nos permite priorizar los sectores y actividades para la mitigación, comparar periódicamente las tendencias y generar información para la toma de decisiones de negocio. El proceso y resultados de la medición se describe en la sección de "Métricas y objetivos".

INFORMACIÓN DE GESTIÓN CLIMÁTICA DE NUESTROS CLIENTES

Como parte de la gestión de los riesgos de transición, en 2023 avanzamos en el conocimiento de la gestión del cambio climático de nuestros clientes de los sectores carbono-intensivos. En este sentido, continuamos desarrollando y fortalecimiento una metodología propia para identificar el **grado de madurez en cambio climático** en el que se consideran aspectos relativos a la medición del inventario de emisiones, la estrategia de reducción de gases efecto invernadero en el corto, mediano y largo plazo, la identificación y gestión de riesgos físicos y de transición, las metas de carbono-neutralidad o *Net Zero,* la participación de iniciativas gremiales, la adhesión a iniciativas voluntarias y la divulgación de información relacionada con el cambio climático.

0,62%
PORCENTAJE DE EXPOSICIÓN
sobre el portafolio total del sector de extracción petrolera.

Para este propósito, nos relacionamos con nuestros clientes a través de una encuesta; recibimos información de 33 clientes pertenecientes a los sectores carbono-intensivos, como generación de energía termoeléctrica, carbón, petróleo, extracción de gas, y cemento y concreto. Una vez evaluados, encontramos que 20 de ellos se distribuyen entre los niveles de madurez climática intermedio, líder y avanzado.

Continuaremos avanzando en la aplicación y mejora de la metodología del grado de madurez en cambio climático con nuestra oferta de productos verdes, identificando oportunidades para acompañar a nuestros clientes en su proceso de adaptación al cambio climático y en la implementación de proyectos que reduzcan sus emisiones de gases de efecto invernadero.

En este sentido, la gestión de obtención, evaluación y clasificación de la información de nuestros clientes en grados de madurez en cambio climático, nos permite desarrollar y fortalecer los procedimientos de identificación de los principales riesgos de transición asociados y las oportunidades para acompañarlos en sus planes de transición a la economía baja en carbono. Asimismo, nos da la posibilidad de contrastar esta información con la obtenida mediante geovisores y refinar el análisis de escenarios de cambio climático.

La información de cada cliente, sumada a los resultados de los análisis de escenarios realizados el año anterior con la metodología **PACTA,** que nos dieron la posibilidad de conocer el nivel de alineación a escenarios climáticos SDS (*Sustainable Development Scenario, IEA*), *Net Zero* 2050 (*IEA Steps)* y el escenario APS (*Announced Pledges Scenario, IEA*), nos permiten ahora conformar un perfil por cliente para focalizar nuestros esfuerzos de relacionamiento o engagement por cambio climático basados en una estructura de información y procedimientos.

33 CLIENTES

de los sectores carbono-intensivos respondieron nuestra encuesta sobre el grado de madurez en cambio climático.

Marco de **apetito de riesgo (MAR)**

Nuestro marco de apetito de riesgo considera diferentes aspectos como las definiciones de umbrales de riesgo, grupos de interés, objetivos y métricas de riesgo. A través de estos aspectos definimos la capa superior del marco de apetito de riesgo, que debe ser articulada con métricas específicas a cada línea de negocio y tipo de riesgo, junto con los aspectos que se definan en el plan estratégico de la organización. De esta manera conectamos el desarrollo de la estrategia organizacional y la búsqueda de rentabilidad con los niveles de riesgo deseados o tolerados por la organización.

En gestión de riesgo ambiental, social y de cambio climático, conceptualizamos el apetito de riesgo ambiental en el marco de listas de exclusión y umbrales de cartera, incluyendo métricas frente a sectores mayormente sensibles a los riesgos derivados del cambio climático; también planteamientos de crecimiento de negocio para aprovechar oportunidades relacionadas con el financiamiento de proyectos encaminados a la adaptación y mitigación del cambio climático.

4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

El cambio climático es un asunto que requiere el compromiso de los gobiernos, las organizaciones, los individuos y, en general, de todos los actores para garantizar el logro de las metas de la agenda global.

Para alcanzar resultados significativos, es clave adoptar un sistema de métricas que nos permita evidenciar el avance y el logro de los objetivos e impactos directos e indirectos en el negocio y en nuestra operación.

INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO A TRAVÉS DE NUESTRAS BANCAS

Consideramos las siguientes métricas clave para evaluar la gestión de riesgos y oportunidades climáticas en nuestras bancas:

Estimación de emisiones financiadas

Nos permite completar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y definir líneas base para establecer metas y objetivos de reducción de emisiones de estos en nuestras carteras de crédito y portafolios de inversión. Indicador de monitoreo de riesgo.

Financiamiento verde

Seguimiento al desempeño de los saldos de cartera de las líneas de financiamiento verde, que incluyen la financiación de proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático.

ESTIMACIÓN DE EMISIONES FINANCIADAS

Desde 2022 somos parte de la iniciativa PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), con el objetivo de contar con una metodología reconocida mundialmente para la estimación de las emisiones de carbono que financiamos o en las que invertimos. Dado que que estas pueden ser la parte más significativa del inventario de emisiones de GEI, podremos así completar la estimación de nuestras emisiones.

La estimación de las emisiones financiadas es clave para establecer nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI alineados con la ciencia para que contribuyan de manera significativa a la mitigación del cambio climático, **en línea con nuestra visión de ser *Net Zero* a 2050.**

Al cierre de 2022 logramos nuestra primera estimación de acuerdo con los parámetros metodológicos de ese momento. En 2023, para realizar la estimación anual, adoptamos la última actualización de la metodología PCAF, que incluyó un cambio en la clasificación de actividades económicas y, por tanto, en los factores de emisión correspondientes, siendo aún más específicos para cada actividad. Asimismo, tuvimos en cuenta las recomendaciones PCAF de incluir los factores de corrección por inflación y por tipo de moneda en los cálculos. Según estas novedades, y para mantener la consistencia y la comparabilidad entre las estimaciones realizadas año a año, tomamos la decisión de recalcular nuestras emisiones financiadas reportadas al cierre de 2022, logrando de esta manera un resultado actualizado y de mayor cobertura de datos insumo frente al cálculo original.

Para la estimación correspondiente a 2023, tomamos como insumo los datos disponibles de las obligaciones de la cartera comercial al cierre de 2022, de acuerdo con los parámetros metodológicos. Para este ejercicio ampliamos la cobertura de activos medidos según la clasificación que establece el referente, incluyendo, además, los Préstamos Comerciales, los activos de *Project Finance* y los Bonos Corporativos y Acciones (estos dos últimos del portafolio de inversiones), logrando ampliar el inventario de emisiones.

De igual forma, con base en el reto de incorporar para el cálculo un alto volumen de datos correspondientes a la información de las carteras de crédito, vimos la **oportunidad de optimizar nuestro procedimiento de cálculo** mediante el diseño e implementación de una herramienta basada en un código de programación que consolida la información de nuestros clientes para cada activo medido, las bases de datos de PCAF y demás parámetros, para posteriormente obtener el resultado de la cuantificación de emisiones financiadas de manera automatizada. Este proceso nos permite generar la estimación de forma periódica, realizar monitoreos de riesgo y generar información para **priorizar el relacionamiento climático con nuestros clientes.**

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

AMPLIAMOS EL CÁLCULO DE EMISIONES financiadas en Centroamérica.

Uno de los mayores retos del proceso de cálculo de emisiones financiadas en 2023 consistió en el manejo de la información de los estados financieros de nuestros clientes, dado que son un insumo fundamental para la estimación y, especialmente, de aquellos que no tienen obligación de divulgar su información financiera. Continuaremos trabajando este aspecto en 2024 para mejorar la calidad de la información.

En 2023 también ampliamos nuestro cálculo de emisiones financiadas a nuestras filiales en Centroamérica. Integramos mesas de trabajo con líderes de cada país para sensibilizarlos sobre la importancia de realizar la estimación y una primera recopilación de información de nuestros clientes para cuantificarla. En 2024 continuaremos trabajando en refinar esta estimación, socializar los resultados y preparar la divulgación pública.

Teniendo en cuenta este contexto, nuestros resultados al cierre de 2023 son:

Estimación de emisiones de GEI absolutas financiadas para los activos de préstamos comerciales, *project finance*, y bonos corporativos y acciones

	Año 2023 (Información insumo 2022)				Año 2022 (Información insumo 2021)
	Préstamos comerciales	***Project finance***	**Bonos corporativos y acciones**	**Total emisiones 2023**	**Préstamos comerciales**
Total Alcances 1, 2 y 3 (Mton CO_2e)*	4,14	0,31	0,08	4,53	4,44
Alcances 1 y 2 (Mton CO_2e)	1,98	0,07	0,02	2,07	2,47
Alcance 3 (Mton CO_2e)	2,16	0,24	0,06	2,46	1,97
Porcentaje de cobertura sobre la cartera comercial (excepto bonos corporativos y acciones)	78%	78%	28%	-	86%
Intensidad de emisiones (Mton CO_2e / BCOP)	0,10	0,06	0,03	0,13	0,16
Nivel de calidad de los datos	3,68	4	1,83	3,69	3,7

* Mton CO_2e = Millones de toneladas de emisiones de carbono equivalente

El recálculo de la estimación realizada en 2022 dio como resultado un total nuevo de emisiones absolutas financiadas correspondiente a 4,44 millones de toneladas de CO_2e para el activo de préstamos comerciales, lo que significa un aumento de 54% con respecto al total de emisiones anteriormente divulgado en nuestro informe de 2022. Dicho cambio se atribuye a las actualizaciones metodológicas PCAF que consistieron en la actualización de los factores de emisión por actividad económica, la inclusión de parámetros de ajuste por inflación y tasa de cambio, una mayor capacidad de obtención de información, los insumos de nuestros clientes y la divulgación del Alcance 3, para todos los sectores como criterio metodológico aplicado a partir de las divulgaciones en 2023.

La estimación de emisiones absolutas financiadas para 2023 ascendió a 4,53 millones de toneladas de CO_2e para los activos de Préstamos Comerciales, Project Finance y Bonos Corporativos y Acciones. **Para el activo de préstamos comerciales observamos una reducción del total de emisiones del 7% con respecto a la medición de 2022** dado que, para medir este activo, logramos incluir un mayor número de clientes que reportaron su propia estimación de emisiones para su proceso productivo.

Esta información nos permitió tener mayor exactitud en la proporción de emisiones atribuibles a nuestro financiamiento. Observamos también la baja participación sobre la cantidad total de las emisiones de carbono provenientes de los activos project finance (6,8%) y bonos corporativos y acciones (1,8%).

Los resultados de estos 2 años de estimación reflejan una mayor cantidad de emisiones de carbono asociadas a nuestros activos prestados o invertidos, indicando que estamos mejorando el alcance de nuestro inventario con una mayor cobertura sobre los datos insumo y en las tipologías de activos medibles. **Este aspecto genera ventaja al definir posteriormente los objetivos de reducción de emisiones de carbono siguiendo el referente SBTI al que estamos adheridos.**

Estimación de emisiones absolutas de GEI financiadas por sectores de la economía 2023

Activos: Préstamos comerciales, Project finance, Bonos Corporativos y Acciones, (Información insumo 2022)

Sector	Nivel de calidad de los datos	Alcances: Alcances 1 y 2 (MTon CO_2e)	Alcances: Alcance 3 (MTon CO_2e)	Total (MTon CO_2e)	Intensidad de emisiones (MTon CO_2e / COP billones)
Industrial	3,68	0,35	0,9	1,25	0,28
Energía	2,06	0,5	0,12	0,62	0,22
Petróleo, gas y minería	3,79	0,17	0,33	0,5	0,36
Agropecuario	3,91	0,44	0,15	0,58	0,30
Construcción	3,96	0,26	0,33	0,58	0,17
Servicios	3,98	0,2	0,24	0,44	0,05
Transporte	4	0,03	0,03	0,06	0,02
Comercio	3,91	0,08	0,34	0,42	0,09
Financieros, seguros e inversiones	3,58	0,04	0,02	0,06	0,01
Oficial	4	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	**3,69**	**2,07**	**2,46**	**4,53**	**0,13**

Notas basadas en estándar PCAF:
- Ampliación de las emisiones Alcance 3 para todos los sectores, teniendo en cuenta recomendaciones de PCAF.
- Se incluyen clientes financiados de todas las etapas de la cadena de valor de los diferentes sectores.
- Nivel de calidad de datos entre 1 y 5 obtenido a partir del cálculo del puntaje promedio ponderado del peso de saldos de cartera en el sector y clasificación de fuente de datos de emisiones de CO_2.

El sector de petróleo, gas y minería es el de mayor intensidad de emisiones, con un valor de 0,36, seguido por el sector agropecuario, con una intensidad de 0,30 y, en tercer y cuarto lugar, los sectores industrial y energía, con 0,28 y 0,22, respectivamente. En este último vimos la oportunidad de refinar la información insumo integrando los datos de la estimación de emisiones de nuestros principales clientes, especialmente para las actividades de generación de energía termoeléctrica, lo que a su vez nos permitió un nivel de calidad de la información de 2,06, mejorando nuestro cálculo con respecto al ejercicio de 2021.

FINANCIAMIENTO VERDE

Financiamiento sostenible consolidado (Colombia y Centroamérica) Métricas desde el negocio

(en COP miles de millones)

Línea	2023	2022	2021
Construcción sostenible	1.663,7	1.486,7	1.051,1
Energías renovables	623,1	1.024,2	882,0
Eficiencia energética	171,4	216,6	292,0
Infraestructura sostenible	831,9	557,0	537,4
Producción limpia	279,9	200,8	278,9
Ecovehículo	257,7	213,9	116,7
Hipotecas verdes	456,9	228,6	119,1
Agrosostenibles	1.038,0	605,2	0,0
Financiamiento verde	**5.322,6**	**4.533,1**	**3.277,3**
Var A/A	**17,4%**	**38,3%**	**–**

Al cierre de diciembre de 2023, **el financiamiento verde consolidado alcanzó COP 5,3 billones, creciendo 17,4% con respecto al año anterior.** En 2023 desembolsamos en Colombia COP 2,86 billones por nuestras líneas verdes, logrando un saldo en cartera verde de COP 4,33 billones, lo que significa un aumento del 47% con respecto al cierre de 2022.

En Centroamérica desembolsamos cerca de USD 59 millones, alcanzando un saldo de cartera de USD 260 millones.

La línea con mayor participación en el financiamiento verde fue la construcción sostenible, con un saldo de COP 1,7 billones al cierre de 2023, creciendo 11,9% con respecto a 2022 y representando el 31% de la cartera verde consolidada para Colombia y Centroamérica.

La línea agrosostenible presentó el mayor crecimiento en 2023, alcanzando un saldo de cartera de COP 1,04 billones y un aumento de 71% con respecto a 2022, que representa el 19,5% de la cartera verde consolidada; asimismo, aumentó su participación en más de 6 puntos porcentuales durante el año. Destacamos también la línea de infraestructura sostenible, que tuvo un crecimiento significativo de 49,4% con respecto a 2022, alcanzando un saldo de cartera de COP 832 mil millones.

Adicionalmente, al cierre de 2023, en la línea verde ecovehículo teníamos 2.998 créditos vigentes para la financiación de vehículos eléctricos e híbridos, con un saldo de cartera de COP 257,7 mil millones en Colombia y Centroamérica. En Colombia, particularmente, cerca de 98% de la financiación por esta línea verde estuvo destinada a vehículos para nuestros clientes de Banca Personas, y el 2% a vehículos productivos de nuestra Banca Empresas.

El crecimiento sostenido de nuestra cartera verde nos acerca cada vez más al objetivo de lograr que el 30% de esta sea sostenible en el año 2030.

A diciembre de 2023, la cartera verde representó el 31% de nuestra cartera sostenible que, sumada a la cartera social, que representó el 69% restante, resultó en un saldo de financiamiento sostenible de COP 17,2 billones y una participación sobre la cartera total del 12,6%. En 2024 continuaremos trabajando en el fortalecimiento de nuestras líneas verdes y en las proyecciones a 2030 para Colombia y Centroamérica.

Por medio de la información que nos brindan nuestros clientes en el formulario de solicitud de líneas verdes, cuantificamos los diferentes beneficios ambientales de los proyectos sostenibles que financiamos a través de estas líneas.

Beneficios ambientales de los proyectos sostenibles financiados a través de líneas verdes*

Periodo	Emisiones evitadas (ton CO_2)	Energía renovable generada (MWh/año)	Capacidad Instalada (MWP)
2023	693	3.472	2
Acumulado	887.908	95.960	45

* Datos aproximados de acuerdo con la información reportada por los clientes.

BONO VERDE

Al cierre de 2023, a través del Bono Verde que emitimos en 2017 por COP 433 mil millones con un plazo de 10 años, **hemos financiado 76 proyectos de construcción sostenible para vivienda, salud, hotelería, centros comerciales y oficinas en Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena,** adelantados por nuestros clientes de las bancas Constructor y Corporativa.

Estos proyectos se clasifican de acuerdo con la Certificación de Construcción Sostenible, así:

COP 422
MIL MILLONES
Valor del Bono Verde que emitimos en 2017 con un plazo de 10 años.

Certificación Edge

68 proyectos

27
proyectos certificados

37
proyectos con certificación preliminar

4
proyectos en proceso de certificación

Certificación LEED

8 proyectos

4
proyectos certificados en categoría Gold

4
proyectos con certificación preliminar

La financiación de estos proyectos por el Bono Verde ha generado los siguientes beneficios ambientales, según la información de las certificaciones entregadas por los clientes:

Beneficios ambientales de la financiación de proyectos por medio del Bono Verde*

Emisiones evitadas anualmente (ton CO_2)	Cantidad de unidades	Ahorro de energía (promedio)	Ahorro de agua (promedio)	Ahorro energético en materiales (promedio)
19.040	19.580	29%	37%	50%

* Información basada en las certificaciones entregadas por los clientes.

Por otra parte, en Costa Rica contamos con un proyecto de construcción sostenible con certificación LEED Silver.

Indicadores de gestión del **cambio climático a través de nuestras operaciones - Ecoeficiencia**

Evaluamos los resultados de la gestión directa de las emisiones de CO_2 en nuestras operaciones con el seguimiento de las metas e indicadores asociados a nuestra estrategia Misión Verde 2030. **A través de la ecoeficiencia operacional, la economía circular y el abastecimiento sostenible, contribuimos a la reducción, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales,** en especial los asociados con nuestras emisiones de carbono directas e indirectas.

METAS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Como resultado de nuestra gestión en Colombia, en 2023 cumplimos las metas. Para calcular la variación se tomó en cuenta la siguiente formulación:

$$\frac{\text{Consumo de energía 2023} - \text{Consumo de energía 2022 (línea base)}}{\text{Consumo de energía 2022 (línea base)}} \times 100$$

$$\frac{\text{Huella de carbono 2023} - \text{Huella de carbono 2022 (línea base)}}{\text{Huella de carbono 2022 (línea base)}} \times 100$$

Indicador	Meta 2023*	Variación 2023-2022
1. Eficiencia energética de la red	-4%	3%
2. Emisiones de GEI (Alcances 1 y 2)	-3%	-9%

* Los datos que tienen signo negativo corresponden a reducción y los positivos a aumento.

Comprometidos en mejorar de manera continua, seguiremos implementando estrategias que garanticen la reducción y el uso eficiente de los recursos naturales a través de la innovación y analítica de datos.

INVENTARIO DE EMISIONES DE GEI

Desde 2022 trabajamos en la ampliación de la cuantificación de nuestras emisiones del Alcance 3 en las categorías de bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación, y viajes de negocios, de acuerdo con los lineamientos metodológicos del GHG Protocol.

En Colombia, con la implementación de estrategias para reducir nuestras emisiones de GEI junto con el uso de energía renovable, hemos reducido el 9% de nuestras emisiones correspondientes a los Alcances 1 y 2 que, lo cual, en comparación con 2022, equivale a dejar de **emitir 451 ton CO_2e.**

Alcance	Indicador	2023	2022	2021	2020	2019	Variaciones 2023 - 2022	Variaciones 2023 - 2019
Alcance 1	**Alcance 1** Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores (ton CO_2e)	1.415	1.951	2.896	2.595	2.904	-27,49%	-51,27%
*Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO_2e)	2.641	2.549	3.032	5.147	5.843	3,63%	-54,79%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO_2e)	414	422	506	839	0	-1,79%	-
Alcance 1 + 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica location based (ton CO_2e)	4.057	4.500	5.927	7.742	8.747	-9,86%	-53,62%
	Emisiones por consumo de energía eléctrica market based (ton CO_2e)	1.830	2.373	3.402	3.434	2.904	-22,92%	-36,99%
**Alcance 3	Otras emisiones indirectas (ton CO_2e)	1.289	4.578	195	345	1.278	-71,85%	0,83%
Total emisiones de GEI	Total emisiones de GEI location based (ton CO_2e)	5.345	9.078	6.122	8.087	10.025	-41,12%	-46,68%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO_2e)	3.118	6.952	3.597	3.779	4.182	-55,15%	-25,43%
Total emisiones de GEI FTE	Total emisiones de GEI location based (ton CO_2e/FTE)	0,52	0,89	0,60	0,79	0,99	-41,40%	-46,96%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO_2e/FTE)	0,31	0,68	0,35	0,37	0,41	-55,36%	-25,82%
Total emisiones de GEI m^2	Total emisiones de GEI location based (ton CO_2/m^2)	0,02	0,03	0,02	0,03	0,04	-40,11%	-47,74%
	Total emisiones de GEI market based (ton CO_2/m^2)	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	-54,37%	-26,91%

* Se ajustaron cifras del location based y el market based desde 2019, por revisiones internas con nuestro aliado de gestión especializada de servicios públicos.

** En 2022 se amplió la cuantificación de las emisiones indirectas en las categorías de bienes y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación y viajes de negocios.

Emisiones GEI 2023

	Indicador	ton CO_2e
Alcance 1	Emisiones por consumo de gases refrigerantes para aires acondicionados, combustibles de plantas eléctricas y extintores	1.415
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica *location based*	2.641
	Emisiones por consumo de energía eléctrica *market based*	414
Alcance 3	Emisiones Categoría 1 - Bienes o servicios comprados	239
	Emisiones Categoría 2 - Bienes de capital	360
	Emisiones Categoría 4 - Transporte y distribución aguas arriba	71
	Emisiones Categoría 5 - Residuos generados durante la operación	21
	Emisiones Categoría 6 - Viajes de negocio	597
	Emisiones Categoría 15 - Inversiones*	4.530.000
Total emisiones de GEI**	Total emisiones de GEI *location based*	4.535.344
	Total emisiones de GEI *market based*	4.533.117

* Incluye préstamos comerciales, project finance, bonos corporativos y acciones.

** Aproximadamente el 99% de nuestras emisiones corresponden a la categoría 15 – Inversiones, según la clasificación del GHG Protocol.

COMPENSACIONES AMBIENTALES

Compensamos el 100% de nuestras emisiones directas de gases de efecto invernadero de Alcances 1 y 2 mediante la adquisición de créditos de carbono y certificados de energía renovable. Para ello, participamos en diversos proyectos que promueven la reforestación y su prevención, y la generación de energía eléctrica renovable. Entre estos proyectos se destacan:

Proyecto forestal CO_2Cero Vichada en el municipio de Puerto Carreño (Vichada). En este proyecto se utilizaron especies arbóreas como acacia, eucalipto, caucho y pino.

Centrales hidroeléctricas a filo de agua Hidrobarrancas y La Rebusca, en el departamento de Antioquia. Estas centrales aprovechan el agua necesaria para generar energía, permitiendo que el resto fluya de nuevo al río, lo que a su vez contribuye a reducir los impactos ambientales y sociales ocasionados por los grandes embalses.

Proyecto REDD+ PAZcifico, al norte del departamento de Nariño y en el occidente del del Cauca, municipios de Magüí y Santa Bárbara. Abarca 288 mil hectáreas, de las cuales 274 mil hectáreas (el 95%) son de bosque estable a lo largo del tiempo.

Asimismo, con el objetivo de aportar a la conservación de la biodiversidad, en 2023 realizamos la actividad **"Siembra con Sentido"** en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda, donde impactamos positivamente 4 ecosistemas en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Antioquia y el Eje Cafetero. Sembramos más de **1.200 árboles** con la participación de **1.916 colaboradores y familiares** en Colombia y filiales internacionales.

Junto a estos proyectos y a la certificación de carbono neutralidad, **en Davivienda adherimos a la iniciativa SBTi,** con el propósito de estructurar nuestras metas de reducción para cada uno de los alcances del inventario de emisiones de GEI asociados a la operación del Banco. En 2024 trabajaremos bajo esta metodología, estableciendo metas con impacto significativo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

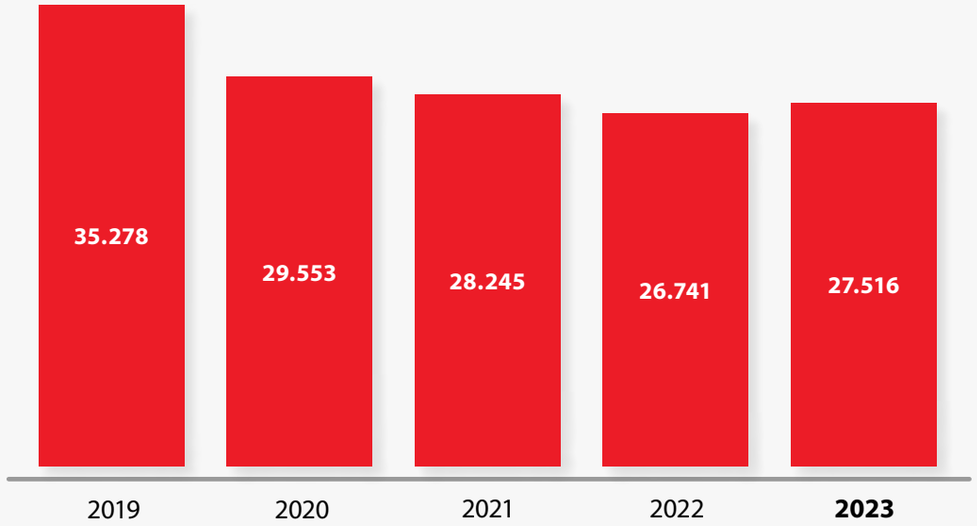
EFICIENCIA ENERGÉTICA

Desarrollamos acciones de eficiencia energética necesarias para optimizar el consumo de energía y fomentar buenas prácticas ambientales.

Dando continuidad a nuestros objetivos de eficiencia energética, en **2023 nuestro consumo fue de 27,3 mil MWh,** evidenciando una reducción de 22% con respecto a 2019 y un aumento de 3% con respecto a 2022. Las razones principales del aumento se deben a obras de remodelación en las sedes, aumento en el número de cajeros y aumento de la presencialidad en nuestras instalaciones. No obstante, nuestro consumo se mantuvo por debajo, 19,88%, con respecto al consumo promedio establecido en la guía de construcción sostenible para el ahorro de agua y energía de la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol), para oficinas.

Consumo total de energía

(en MWh/año)



ENERGÍAS RENOVABLES

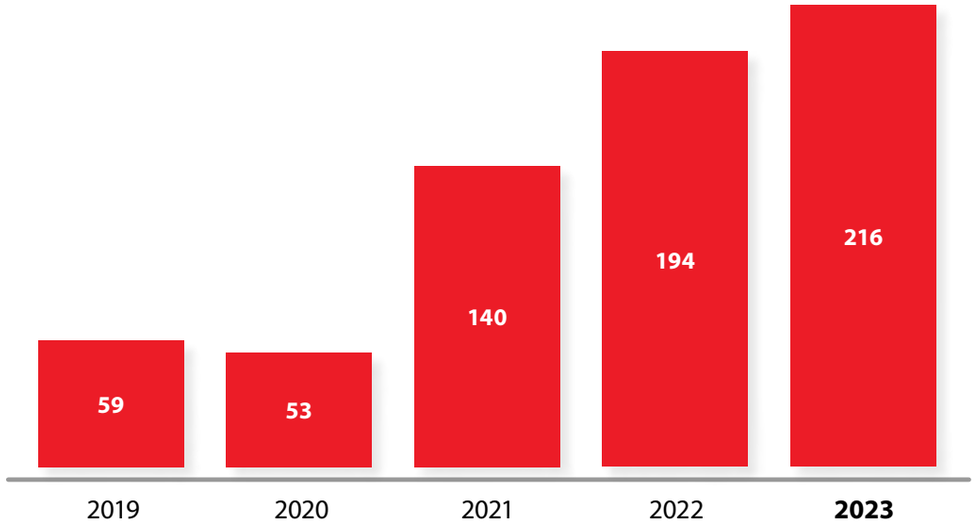
En 2023 continuamos empleando energías renovables en nuestra operación; ya hemos adquirido el 74% de energía renovable para Colombia, equivalente a 20,3 mil MWh, y estamos en proceso de adquisición del resto de energía renovable no convencional que nos permitirá reducir las emisiones de Alcance 2.

Al cierre del año 2023 contábamos con 16 sistemas de paneles solares activos instalados en diferentes oficinas y sedes administrativas del país. En 2023 registramos 216,3 MWh de energía renovable autogenerada y consumida en las operaciones de cada sede.

Por otro lado, en 2022 toda la energía eléctrica interconectada al sistema nacional que consumimos fue respaldada por Certificados de Energía Renovable (C-FER), logrando acreditar que el uso de energía en nuestra operación es 99% renovable, por lo cual recibimos por segunda vez **el sello de energía renovable del Icontec.**

Energía autogenerada

(en MWh/año)



Glosario

- **Cambio climático:** Hace referencia a los cambios a largo plazo de temperaturas y patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales pero, a partir del siglo XIX, las actividades humanas son el mayor motor del cambio climático debido, principalmente, a la quema de combustibles fósiles como el petróleo, el gas y el carbón, que producen gases que atrapan el calor. (*Más información: clic aquí*)
- **Carbon Disclosure Project (CDP):** Organización sin ánimo de lucro que administra el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones con el objetivo de gestionar sus impactos ambientales. (*Más información: clic aquí*)
- **Descarbonización:** Reducción de la proporción de carbono en el consumo de energía a escala global. (*Más información: clic aquí*)
- **GFANZ** (Alianza financiera de Glasgow para Net Zero): Coalición global de instituciones financieras líderes comprometidas con acelerar la descarbonización de la economía para lograr el objetivo del Acuerdo de París de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C con respecto a los niveles preindustriales, para lo que se requiere una transición económica completa. (*Más información: clic aquí*)
- **Ideam**: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia. (*Más información: clic aquí*)
- **Net Zero Banking Alliance (NZBA)**: Grupo de bancos globales líderes comprometidos a financiar acciones climáticas ambiciosas para hacer realidad la transición de la economía hacia emisiones netas cero de gases de efecto invernadero en 2050. (*Más información: clic aquí*)
- **PCAF** (Asociación para la Contabilización de las Emisiones de Carbono en las Finanzas): Asociación global de instituciones financieras que trabajan unidas para desarrollar e implementar un enfoque armonizado que les permita evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a sus préstamos e inversiones. (*Más información: clic aquí*)
- **Principios de Banca Responsable (PRB):** Marco único para garantizar que la estrategia y la práctica de los bancos signatarios estén alineadas con la visión que la sociedad ha establecido para su futuro en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París. (*Más información: clic aquí*)
- **Principios de Inversión Responsable (PRI):** Proporcionan un marco voluntario para que todos los inversores pueden incorporar asuntos ASG en sus prácticas de toma de decisiones y propiedad, y así poder alinear mejor sus objetivos con los de la sociedad en general. (Más información: clic aquí)

- **Resiliencia climática:** Habilidad de sistemas socio-ecológicos de absorber y recuperarse de perturbaciones y estreses climáticos, adaptándose y transformando sus estructuras y medios de vida de cara a los cambios a largo plazo y la incertidumbre. (*Más información: clic aquí*)
- **Riesgo físico:** Surge de los efectos físicos de los fenómenos extremos, cada vez más severos y frecuentes, relacionados con el clima y el estado del tiempo como las sequías, las inundaciones y los huracanes, y de los cambios progresivos a más largo plazo de las pautas climáticas, como el aumento de las temperaturas medias y los cambios en las precipitaciones. Esos fenómenos pueden causar daños directos a los activos e infraestructura, alterar las cadenas de suministro o afectar la producción agrícola, reduciendo el valor de los activos y la rentabilidad de las empresas. (*Más información: clic aquí*)
- **Riesgo de transición:** Surge del proceso de ajuste hacia una economía carbono-neutral y es impulsado por cambios en las políticas, la regulación, la tecnología y el comportamiento del mercado. Los cambios de política podrían, por ejemplo, restringir las emisiones de carbono, la aplicación de precios al carbono o las normas de eficiencia energética más exigentes. Estos cambios pueden traducirse en una rápida reevaluación de una amplia gama de valores de los activos a través de amortizaciones imprevistas o prematuras de las industrias carbono-intensivas. (*Más información: clic aquí*)
- **SBTi** (Iniciativa de objetivos basados en ciencia): Asociación entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), que impulsa una acción climática ambiciosa en el sector privado al permitir a las organizaciones establecer objetivos de reducción de emisiones con base científica. (*Más información: clic aquí*)
- **Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD):** Organización que desarrolla recomendaciones para divulgaciones más efectivas relacionadas con el clima, que podrían promover decisiones de suscripción de seguros, crédito e inversión más informadas y, a su vez, permitir que las partes interesadas comprendan mejor las concentraciones de activos relacionados con el carbono en el sector financiero. (*Más información: clic aquí*)
- **UNEP-FI:** Iniciativa de financiamiento del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente que reúne una gran red de bancos, aseguradoras e inversores que catalizan colectivamente acciones en todo el sistema financiero para lograr economías globales sostenibles. (*Más información: clic aquí*)

ANEXO 2

A2.1. TABLA GRI Y ODS

Declaración de uso: Banco Davivienda S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 enero al 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 2: Divulgaciones Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Banca Davivienda S.A Casa Matriz Bogotá, Colombia Avenida Calle 26 No. 68C-61, Bogotá				
	2-2 Entidades incluidas en los informes de la organización.	Acerca de este informe Pág. 3				
	2-3 Periodo de reporte, frecuencia, contacto	Acerca de este informe Pág. 3				
	2-4 Reexpresión de la información.	No Aplica				
	2-5 Aseguramiento externo	Informe de aseguramiento y verificación externa por parte de Deloitte Anexo 3, Pág. 470			10	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Gestión de nuestra cadena de valor Pág 205				
	2-7 Empleados	Talento Humano Págs. 214-251	8	8,5	3	

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 2: Divulgaciones Generales 2021	2-9 Estructura y composición del gobierno	Gobierno Corporativo y estructura Pág 166	5, 16	5.5, 16.7		
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo y estructura Págs 170-175	5, 16	5.5, 16.7		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo y estructura Pág 174	16	16,6		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gobierno Corporativo y estructura Págs 170-175	16	16,7		
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Gobierno Corporativo y estructura Págs. 176-186				
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Gobierno Corporativo y estructura Págs. 177-179 Este informe ha sido revisado y aprobado por la Junta Directiva				
	2-15 Conflictos de intereses	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 188 *MANUAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA*	16	16,6	10	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Gobierno Corporativo y estructura Págs. 168 - 170			4, 6	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 171				

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 2: Divulgaciones Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 175				
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 173			4, 6	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 173			4, 6	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 173			4, 6	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Gestión Sostenible Págs 32-72				
	2-23 Compromisos de políticas	*POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS*	16	16,3	10	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Gestión integral de riesgos Págs. 126-162				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Gestión Sostenible Págs 32-72				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno Corporativo y estructura Pág. 164 Modelo de transparencia Págs. 220-223	16	16,3	2, 10	

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 2: Divulgaciones Generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Acerca de este informe Pág. 3				
	2-28 Asociaciones	Membresías Págs. 23-27				
	2-29 Enfoque de la participación de las partes interesadas	Diálogo con grupos de interés Págs. 28-31			3, 4	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados de Davivienda están cubiertos por una convención colectiva	8	8,8		
GRI 3: Divulgaciones sobre temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales.	Materialidad Págs. 34-44				x
	3-2 Lista de temas materiales	Materialidad Págs. 35-36				x
	3-3 Gestión de temas materiales.	Gestión Sostenible Págs. 32-72				x
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Estados Financieros Anexo 5	8, 9	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	6	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Informe TCFD Davivienda 2023 Anexo 1	13	13,1		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Talento Humano Págs 228-233			6	

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 201: Valor económico directo generado y distribuido	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Estados Financieros Anexo 5				
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Banca Empresa Pág 96 Infraestructura Sostenible Págs 286-287	5, 9, 11	5.4, 9.1, 9.4, 11.2	6	
	203-2 Impactos económicos directos significativos	Materialidad Pág. 42	1, 3, 8	1.2, 1.4, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5		
GRI 204: Prácticas de adquisiciones 2016	204-1 Proporción de gastos en proveedores locales	Gestión de nuestra cadena de valor Pág 205	8	8,3		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gestión integral de riesgos Pág. 146	16	16,5	10	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gestión integral de riesgos Pág. 162	16	16,5	10	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	Gestión de la línea de transparencia Págs. 220-223	16	16,5	10	x

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1 Acciones legales para comportamientos anticompetitivos, anti-confianza y prácticas de monopolio.	Indicadores de temas relacionados con la sostenibilidad Pág 53	16	16,3	10	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	8, 12	8.4, 12.2		
	301-2: Insumos reciclados	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	8, 12	9.4, 12.2, 12.4		
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	8, 12	8.4, 12.2, 12.4		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	7, 8, 12, 13	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	x
	302-3 Intensidad energética	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.12, 13.1	7, 8, 9	
	302-4 Reducción del consumo de energía.	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	x
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	7, 8, 9	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	6, 12	6.3, 6.4, 6.a, 6.b, 12.4	7, 8, 9	
	303-5 Consumo de agua	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	6	6,4	7, 8, 9	x

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	x
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de energía (Alcance 2)	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	x
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 308 Informe TCFD Anexo 1. Pág 451	3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	x
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2	7, 8, 9	x
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	3, 6, 8, 11, 12	3.9, 6.3, 8.4, 11.2, 11.6, 12.4, 12.5,	7, 8, 9	
	306-3 Residuos generados	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	3, 11, 12	3.9, 11.6, 12.4, 12.5	7, 8, 9	x
	306-4 Residuos desviados de la eliminación	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	3, 12	3.9, 12.4	7, 8, 9	x
	306-5 Residuos dispuestos para eliminación	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333	6, 14, 15	6.6, 14.2, 15.1, 15.5	7, 8, 9	x
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Gestión de nuestra cadena de valor Pág 205				

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Estrategia de Ecoeficiencia Págs 309-333				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de empleados	Talento Humano Págs. 214-216	5, 8, 10	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	4, 5, 6	
	401-2 Beneficios proporcionados a los empleados de tiempo completo que no se proporcionan a empleados temporales o de tiempo parcial	Talento Humano Págs 228-233	3, 5, 8	3.2, 5.4, 8.5		
	401-3 Licencia parental	Licencia de maternidad y paternidad con mayores beneficios Pág. 230	5, 8	5.1, 5.4, 8.5		
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018.	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-3 Servicio de Salud en el trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8, 16	8.8, 16.7		
	403-5 Formación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	3	3.3, 3.5, 3.7, 3.8		

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018.	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	8	8,8		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250 Se omite el numeral b del indicador GRI 403-9 por el motivo de no procede. Toda vez que, el Banco Davivienda no tiene trabajadores que no sean empleados de la organización y cuyos trabajos o lugar de trabajo no estén controlados por el banco.	3, 8, 16	3.6, 3.9, 8.8, 16.1		x
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y Salud en el Trabajo Págs. 246-250	3, 8, 16	3.4, 3.9, 8.8, 16.1		
GRI 404: Formación y educación 2016.	404-1 Horas promedio de entrenamiento por año por empleado	Talento Humano Pág. 237	4, 5, 8, 10	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3		
	404-2 Programas para mejorar las habilidades de los empleados	Talento Humano Pág. 236-241	8	8.2, 8.5		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional.	Talento Humano Pág. 240	5, 8, 10	5.1, 8.5, 10.3		

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de los órganos de gobernabilidad y los empleados.	Talento Humano Págs. 217-218 Gobierno Corporativo Pág 171-172	5, 8	5.1, 5.5, 8.5		x
GRI 406: No discriminación	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Talento Humano Págs. 220-222	5, 8	5.1, 8.8		
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Gestión de nuestra cadena de valor Págs. 205-210 Derechos Humanos Págs 252-254	5, 8, 16	5.1, 8.7, 16.2		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Gestión de nuestra cadena de valor Págs. 205-210 Derechos Humanos Págs 252-254	5, 7	5.1, 8.7		
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Derechos Humanos Págs 252-254	16	16,1	2	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Ciudadanía Corporativa Págs 292-293				

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Gestión de nuestra cadena de valor Págs. 205-210	5, 8, 16	5.2, 8.8, 16.1	2,4,5,6	
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Donaciones y contribuciones Pág. 477	16	16,5		
Suplemento del sector de servicios financieros	Finanzas sostenibles. FS4. Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Finanzas Sostenibles Págs 255-270				
	Finanzas sostenibles. FS7. Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosada por propósito	Financiamiento social Págs. 274-285				
	Finanzas sostenibles. FS8. Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico para cada línea de negocios desglosada por propósito	Financiamiento verde Págs. 297-307				x
	Finanzas sostenibles. FS13. Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas, por tipo	Nuestra apuesta por el acceso financiero Pág. 285				x
	Finanzas sostenibles. FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Servicio Pág. 204				
	Finanzas sostenibles. DAV.1. Programas de gestión de habilidades que fomenten el desarrollo y mejora de productos y servicios	Finanzas Sostenibles Págs 255-270				

GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	**Contenido**	**Ubicación**	**ODS**	**Meta ODS**	**Principios de Pacto Global**	**Verificación externa**
	Finanzas sostenibles. DAV.2. Nuevos productos y servicios a través de canales digitales.	Transformación Digital Págs. 80-82				
	Gobierno Corporativo. DAV.3. Frecuencia en la que la Junta Directiva monitorea la estrategia de sostenibilidad	2 veces al año				
	Gobierno Corporativo. DAV.4. Reclamaciones sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco	Gobierno Corporativo Pág. 189				
	Gobierno Corporativo. DAV.5.Resultados de la gestión de riesgos	Gestión Integral de Riesgos Págs. 126-162				
	Gobierno Corporativo. DAV.6.Resultados de encuestas midiendo la satisfacción del cliente.	Servicio Págs 199-202				
	Fondeo sostenible. DAV.27. Uso de Fondos ligados al Bono Social	Nuestro compromiso con la financiación de proyectos en beneficio de las mujeres Págs. 276-278				

A2.2 JUNTA DE NORMAS DE CONTABILIDAD DE SUSTENTABILIDAD (SASB)

Estándar de Banca Comercial

Tema	Código	Parámetro	Ubicación	Verificación de un tercero independiente Deloitte
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Pág. 45	x
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Pág. 45 Seguridad de la información y ciberseguridad Pág. 148	
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Pág. 45	
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Pág. 45	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Pág. 46	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Pág 46 Educación Financiera Págs 288-291	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Págs 46-50 Informe TCFD Anexo 1	x

Estándar de Banca Comercial

Tema	Código	Parámetro	Ubicación	Verificación de un tercero independiente Deloitte
Emisiones Financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 - 2023	Pág. 51	x
	FN-CB-410b.2	Exposición de cada sector por clase de activos - 2023	Pág. 52	x
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición incluido en el cálculo de las emisiones financiadas -2023	Pág. 53	x
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	Pág. 53	x
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financieras	Pág. 53	x
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Págs. 53-54 Modelo de transparencia Págs. 220-223	x
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	Pág. 54	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	Pág. 55 Pruebas de estrés Pág. 132	
Parametros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Estados Financieros	
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	Estados Financieros	

A2.3 ALINEACIÓN PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE - PRI

En 2023 el Banco Davivienda emitió su primer reporte PRI.

Capítulo	Sección	ítem	Ubicación
Política, Gobierno y Estrategia	Stewardship	Objetivo general de Stewardship	Inversión responsable Pág. 50, 63, 66, 113-115
	Política	Porcentaje cubierto por la política en el enfoque general de la inversión para el portafolio y por tipo de activo	*Política de inversión responsable*
	Roles y responsabilidades	Supervisión y responsabilidad sobre elementos de la política de Inversión en compromisos y progreso relacionados con Stewarship, con el clima y derechos humanos	*Política de inversión responsable* Inversión responsable Págs. 113-115
	Reportes y Divulgación	Divulgación pública de cambios en las políticas o de gobierno de Inversión Responsable	Inversión responsable Págs. 113-115
	Resultados de Sostenibilidad	Identificación resultados de sostenibilidad previstos y no previstos	Inversión responsable Págs. 113-115
Renta Fija y Renta Variable	Enfoque global material	Proceso de inversión formal para identificar e incorporar factores ESG	*Política de inversión responsable*
	Incorporación ESG	Marco que diferencie los riesgos ESG por país emisor, región y/o sector	*Política de inversión responsable* Inversión responsable Págs. 113-115
	Gestión de Riesgos	Incorporación de los factores ESG materiales en el proceso de gestión de riesgos del portafolio	*Política de inversión responsable*

A2.4 ALINEACIÓN PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE - PRB

Davivienda publicará su primer reporte para dar cumplimiento con su compromiso a los Principios de Banca Responsable en 2025, con la información de su gestión en 2024. Anticipandonos a este ejercicio, se publica de forma voluntaria la alineación con los seis principios del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) de Naciones Unidas (ONU).

Principio	Davivienda	Ubicación	Págs.
Alineación	Alinearemos nuestra estrategia sostenible para que sea consistente y contribuya a las necesidades y los objetivos de la sociedad, tal y como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París sobre el clima y la regulación local pertinente	Sección 1.2. Diálogo con nuestros grupos de interés	28-31
		Sección 2.1. Materialidad y Subsección 2.1.2. Proceso de la doble materialidad	34-44
		Sección 2.5. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	68-72
Impacto y fijación de objetivos	Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos al tiempo que reducimos los negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, fijaremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos	Sección 2.1. Materialidad y Subsección 2.1.2. Proceso de la doble materialidad	34-44
		Sección 2.5. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	68-72
Clientes	Trabajaremos de forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles en sus vidas, además de desarrollar una oferta de valor que genere prosperidad en los países donde tenemos presencia.	Sección 3. Prosperidad	73-123
Stakeholders	Consultaremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable, con grupos de interés clave para alcanzar los objetivos establecidos como sociedad	Sección 1.2. Diálogo con nuestros grupos de interés	28-31
		Sección 2.1. Materialidad	34-44
		Sección 7. Inclusión	271-293
		Sección 8. Capital Natural	294-338
Gobernanza y Cultura	Llevaremos a la práctica nuestro compromiso con estos Principios a través de los más altos estándares de buen gobierno y una cultura de banca responsable.	Sección 4. Confianza	124-197
Transparencia y Responsabilidad	Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.	Sección 1.2. Diálogo con nuestros grupos de interés	28-31
		Sección 2. Gestión sostenible	32-72

ANEXO 3

MEMORANDO DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
NIT 860.005.813-4
Carrera 9 No. 78 – 08, Piso 3
Bogotá, D. C.
Colombia

Tel: +57 (601) 426 2060
www.deloitte.com/co

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE LOS INDICADORES OBJETO DE ASEGURAMIENTO INCLUIDOS EN EL INFORME PERIODICO DE FIN DE EJERCICIO DEL BANCO DAVIVIENDA S.A. 2023.

A la Junta Directiva del Banco Davivienda S.A.

Informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio del Banco Davivienda S.A.

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información selecta detallada en el Anexo A (en adelante, criterios objeto de aseguramiento), incluida en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 del Banco Davivienda S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023. Este compromiso de aseguramiento fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad y medio ambiente.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 del Banco Davivienda S.A., ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios

Los criterios utilizados por la administración del Banco Davivienda S.A. para preparar los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe de fin de ejercicio 2023 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios expuestos en los estándares Global Reporting Initiative ("GRI", por sus siglas en inglés), el marco del Sustainability Accounting Standards Board ("SASB", por sus siglas en inglés) y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros del GRI.

Responsabilidad de la administración sobre los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe de periódico de fin de ejercicio 2023

La administración es responsable de la preparación de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 de acuerdo con los criterios establecidos en los estándares GRI y SASB. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de los criterios objeto de aseguramiento incluidos informe periódico de fin de ejercicio 2023 esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas (cada una de estas firmas miembro en adelante "Entidades Relacionadas") individualmente, la "Organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/co/acerca para obtener más información.

Deloitte.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información en la elaboración de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023, la administración efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica el International Standards on Quality Management (ISQM 1) y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

Responsabilidad de los profesionales independientes

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con el Estándar Internacional para trabajos de aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica ISAE- 3000 revisada (por sus siglas en inglés) emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IASSB). Este estándar requiere la planeación y realización del trabajo para obtener la seguridad limitada acerca de si la información de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 está libre de errores materiales.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

a. A través de indagaciones, obtuvimos una comprensión del entorno de control y sistemas de información de Banco Davivienda S.A., relevantes, pero no evaluamos el diseño de las actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.

b. Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información no financiera mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.

c. Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de información no financiera de los criterios objeto de aseguramiento identificada por la administración, para determinar los estándares e indicadores objeto de aseguramiento limitado y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:

   i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por el Banco.
   ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
   iii. Recálculos

Deloitte.

ix. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo A se detalla los estándares y criterios objeto de aseguramiento incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en la Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2023; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar la apropiado, en la circunstancia, del uso de los criterios por parte de la administración como base para la preparación de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023; evaluar todos los riesgos de errores materiales de los indicadores objeto de aseguramiento debido a fraude o error; respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias; y evaluando la presentación general de los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si la información relacionada con los indicadores objeto de aseguramiento incluidos en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestro conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión del Aseguramiento Limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que indicadores incluidos en el anexo A por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, no han cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Restricción del uso del informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y los indicadores incluidos en el anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el informe periódico de fin de ejercicio 2023 del del Banco Davivienda S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

JUAN DAVID LÓPEZ M.
Socio
Bogotá, 12 de marzo de 2024

Deloitte.

ANEXO A

A continuación, se detallan los indicadores preparados en base a los requerimientos de los Estándares GRI, Suplemento Sectorial de Servicios Financieros y SASB, definidos por la Administración de la Compañía para objeto de aseguramiento limitado.

Suplemento Sectorial de servicios financiero	Descripción
GRI FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para ofrecer
GRI FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.

SASB Sustainable Industry Classification System FN-CB	Descripción
FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito
FN-CB-410b.1	Emisiones brutas financiadas absolutas, desglosadas por (1) Ámbito de aplicación 1, (2) Ámbito de aplicación 2 y (3) Ámbito de aplicación 3
FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada sector por clase de activo
FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas
FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas
FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades

Estándar GRI	Descripción
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales
GRI 3-2	Lista de temas materiales
GRI 205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral
GRI 405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y empleados
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización
GRI 302-4	Reducciones en el consumo de energía
GRI 303-5	Consumo de agua (metros cúbicos)
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI
GRI 306-3	Residuos generados
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación

Deloitte.

Deloitte & Touche S.A.S.
NIT 860.005.813-4
Carrera 9 No. 78 – 11, Piso 3
Bogotá, D. C.
Colombia

Tel: +57 (601) 426 2000
www.deloitte.com/co

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE LOS INDICADORES SELECCIONADOS DEL MARCO DEL BONO PARA LA EMISIÓN DE UN BONO SOCIAL CON ENFOQUE DE GÉNERO INCLUIDOS EN EL INFORME PERIÓDICO DE FIN DE EJERCICIO 2023

A la Junta Directiva de Banco Davivienda S.A.

Informe de aseguramiento limitado sobre los indicadores seleccionados del Marco del Bono para la Emisión de un Bono Social con Enfoque de Género incluidos en el Informe periódico de fin de ejercicio 2023

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 detallada en el Anexo B (en adelante, información objeto de aseguramiento) del Banco Davivienda S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023. Este compromiso de aseguramiento fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada del Bono de Género incluida en el Anexo B. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de periodos anteriores ni otra información incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios

Los criterios utilizados por la administración de Banco Davivienda S.A. para preparar la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios expuestos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con enfoque de género, los cuales se detallan en el anexo A adjunto.

Responsabilidad de la administración sobre la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023

La administración es responsable de la preparación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 de acuerdo con los criterios establecidos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con enfoque de género. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información objeto de aseguramiento que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante "Sociedades Relacionadas") (colectivamente, la "Organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") actúa como sociedad de sus firmas miembro y sus Sociedades Relacionadas, cada una de ellas legalmente separada e independiente, que no pueden obligarse mutuamente entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su sociedad relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no presta servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/co/acerca para obtener más información.

Deloitte.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se base en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica el International Standard on Quality Management ("ISQM") 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

Responsabilidad de los profesionales independientes

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de aseguramiento con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la NIEA 3000 (revisada) Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica emitida por el "International Auditing and Assurance Standards Board" (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del trabajo para obtener la seguridad limitada acerca de si la información de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 está libre de errores materiales.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

a. Obtener una comprensión de los requisitos establecidos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con enfoque de género.

b. Entrevistas con miembros de la dirección de la empresa responsables de los procesos relacionados con la evaluación y selección de los proyectos subvencionables.

c. Comprensión del proceso de la compañía para supervisar el uso de los ingresos de cada proyecto subvencionable, incluida la revisión de la metodología de cálculo, la documentación justificativa y el escrutinio de las fuentes de información.

d. A través de indagaciones, obtuvimos un entendimiento del ambiente de control y de los sistemas de información relevantes del Banco Davivienda S.A., pero no evaluamos el diseño de actividades específicas de control ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.

e. Comprensión de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar información no financiera a través de indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.

Deloitte.

f. Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los estándares e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:

i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.

iii. Recálculos

iv. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo B se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a la información objeto de aseguramiento incluida en la Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2023; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de otra información incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio por el año terminado el 31 de diciembre de 2023 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar lo apropiado, en la circunstancia, del uso de los criterios por parte de la administración como base para la preparación de la información objeto de aseguramiento; evaluar todos los riesgos de errores materiales de la información objeto de aseguramiento debido a fraude o error; respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias; y evaluando la presentación general de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si la información objeto de aseguramiento ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión del Aseguramiento Limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo B del Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 de Banco Davivienda S.A., por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, no ha cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Deloitte.

Restricción del uso del informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe Periódico de fin de ejercicio 2023 de Banco Davivienda S.A., por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

JUAN DAVID LÓPEZ MONTOYA.
Socio Audit & Assurance.

Bogotá, 12 de marzo de 2024

Deloitte.

ANEXO A CRITERIOS

A continuación, se presentan los criterios del Bono de Género definidos por la Gerencia del Banco Davivienda S.A. según lo establecido en el marco de Bonos del Banco Davivienda.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Criterio
PYMEs lideradas por mujeres	Monto de préstamos vigentes PyMe Mujer	Valor total de la cartera de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres de la Institución Financiera al final del periodo.
	Número de préstamos vigentes PyMe Mujer	Número total de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres en la cartera de la Institución Financiera al final del periodo.
	Monto de préstamos desembolsados PyMe Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres durante el periodo.
	Número de préstamos desembolsados PyMe Mujer	Número total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres durante el periodo.
	Clientes Activos Pyme Mujer	Número de clientes pequeña y mediana empresas lideradas por mujeres con préstamos activos al final del periodo de reporte.
	Clientes Activos PyMe	Número de clientes pequeña y mediana empresa con préstamos activos al final del periodo de reporte.
	Número total de préstamos a PYME Mujer sobre la cartera total a PYME (%) (Indicador Clave de Cumplimiento)	Número de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres de la Institución Financiera, como porcentaje del número total de préstamos vigentes a pequeñas y medianas empresas de la Institución Financiera, al final del periodo de reporte.
	Número de clientes con mayores ventas anuales PYME Mujer	Número de clientes pequeña y mediana empresas lideradas por mujeres en la cartera de la institución financiera, beneficiarios de al menos un préstamo, que aumentaron sus ventas anuales desde el inicio hasta el cierre de 2023. Para esto se recolectaron las ventas anuales del año de reporte 2023 y del año anterior 2022.
VIS propiedad de mujeres	Monto de préstamos vigentes VIS Mujer	Valor total de la cartera de préstamos vigentes para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres de la Institución Financiera al final del periodo.
	Número de préstamos vigentes VIS Mujer	Número total de préstamos vigentes para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres en la cartera de la Institución Financiera al final del periodo.

Deloitte.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Criterio
	Monto de préstamos desembolsados VIS Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres durante el periodo.
	Número de préstamos desembolsados VIS Mujer	Número total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres durante el periodo.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Resultados del Criterio
Bono de Género uso de recursos	Uso de recursos Pyme Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera a pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres durante el periodo.
	Uso de recursos VIS Mujer	Valor total de préstamos desembolsados por la Institución Financiera para Vivienda de Interés Social propiedad de mujeres durante el periodo.

Deloitte.

ANEXO B DATOS

A continuación, se presentan los datos del Informe de Gestión de Bonos de Género 2023.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Unidad de medida	Dato
PYMEs liderazas por mujeres	Monto de préstamos vigentes PyMe Mujer	COP	$ 1.036.264.203.007
	Número de préstamos vigentes PyMe Mujer	#	16.071
	Monto de préstamos desembolsados PyMe Mujer	COP	$ 421.504.613.255
	Número de préstamos desembolsados PyMe Mujer	#	9.979
	Clientes Activos Pyme Mujer	#	9.761
	Clientes Activos PyMe	#	51.859
	Número total de préstamos a PYME Mujer sobre la cartera total a PYME (%) (Indicador Clave de Cumplimiento)	%	18,59%
	Número de clientes con mayores ventas anuales - PYME Mujer	#	198
VIS propiedad de mujeres	Monto de préstamos vigentes VIS Mujer	COP	$ 4.468.520.660.259
	Número de préstamos vigentes VIS Mujer	#	94.518
	Monto de préstamos desembolsados VIS Mujer	COP	$ 1.179.956.432.961
	Número de préstamos desembolsados VIS Mujer	#	15.423

Uso de recursos

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Dato
Bono de Género uso de recursos	Uso de recursos Pyme Mujer	$ 1.792.264.181.454
	Uso de recursos VIS Mujer	$ 3.089.219.028.798

ANEXO 4

OTROS ASPECTOS

Situación jurídica / Litigios, procesos judiciales y administrativos / Sanciones por poner en riesgo al cliente

El Banco no tiene actualmente procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en la Nota 12.24 de los Estados Financieros Consolidados.

Libre circulación de facturas

El Banco certifica que cumple con lo señalado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, toda vez que no impide la libre circulación de las facturas mediante retención de las mismas o actos similares. El Banco Davivienda sí da cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

Situación administrativa

A diciembre de 2023, el Banco Davivienda tenía 10.246 cargos a término indefinido y 1.580 a término fijo, para un total de 11.826.

Propiedad Intelectual / Relación de las patentes, marcas comerciales, licencias, franquicias y otros derechos de autor

El Banco Davivienda cumple con la normatividad vigente relacionada con la propiedad intelectual y cuenta con un sistema estructural en esta materia, que incluye la implementación de políticas especiales para gestionar dichos activos, responsables asignados que dirigen los procesos y aseguran la ejecución de las políticas, controles permanentes y procesos de acompañamiento en el lanzamiento de nuevos productos y servicios para protegerlos jurídicamente, y sistemas de vigilancia y monitoreo permanente con cobertura en 15 países.

Actualmente, el Banco Davivienda, incluyendo sus filiales en Colombia, cuenta con un portafolio de propiedad intelectual compuesto por 417 marcas (signos distintivos) registradas o en trámite, ante la Superintendencia de Industria y Comercio como Oficina Nacional competente en materia de propiedad industrial, de las cuales gozan de reconocimiento como marcas "notorias" las marcas Davivienda, DaviPlata y la figura de la Casita Roja de Davivienda, marcas que resultan materiales para el desarrollo del objeto social, permitiéndoles acceder a mecanismos especiales de protección a nivel global, incluso en países donde no tenga presencia directa.

En materia de patentes, Davivienda cuenta a la fecha con un histórico de 7 solicitudes de patente en Colombia.

En materia de derechos de autor, Davivienda cuenta con 7 registros (depósitos) relacionados con sus activos materiales ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA) de Colombia.

Davivienda es titular de 1.086 registros o solicitudes en trámite: 417 en Colombia y 669 en otros países.

Las marcas principales de Davivienda han sido protegidas también en cada uno de los países en los que tiene presencia directa; adicionalmente, Davivienda cuenta con registros preventivos en países donde no tiene presencia directa, pero que son de relevancia estratégica a nivel internacional, con el fin de tener posibilidad de expansión en cualquier momento.

Davivienda cuenta con un robusto sistema de vigilancia marcaria que le permite detectar marcas potencialmente infractoras e interponer oposiciones o acciones administrativas de defensa, cubriendo en total 15 países de América.

Es también importante indicar que en el 2023 se creó una política de propiedad intelectual integral y unificada para todas las filiales de los países de Centroamérica, lo cual permite que de manera conjunta se adelanten estrategias de protección y gestión de los activos intangibles de Davivienda en los países de esta región.

Se destaca que los signos distintivos registrados por la casa matriz en los países donde cuenta con presencia directa han sido debidamente licenciados a cada una de las filiales, para garantizar el uso y ejercicio de los derechos que se derivan de este tipo de activos inmateriales.

Por último, el Banco Davivienda y sus filiales nacionales y de Centroamérica cumplen con las normas vigentes sobre la propiedad intelectual.

Egresos a directivos de la sociedad

En 2023, los pagos al personal clave que tenía autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la entidad, directa o indirectamente, ascendieron a COP 13,6 mil millones.

Egresos de asesores o gestores vinculados

Las erogaciones a asesores y gestores en 2023 corresponden a honorarios de Junta Directiva por COP 1.298 millones.

Donaciones y contribuciones	2023
Lobby, representación de intereses o similares:	
Campañas políticas / organizaciones / candidatos locales, regionales o nacionales:	302.000.000,00
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (ej. think tanks):	32.829.796.950,54
Otros (ej. gastos relacionados con las medidas electorales o referendos):	
Total contribuciones y otros gastos:	**33.131.796.950,54**

Detalle de las principales contribuciones	2023
Superintendencia Financiera de Colombia	29.740.972.317,30
ASOBANCARIA Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia	1.746.022.059,86
CAMVC Corporación Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia	581.792.400,00
ANDI Asociación Nacional de Empresarios de Colombia	295.210.000,00
CAMACOL Cámara Colombiana de la Construcción	187.128.000,00

Donaciones y contribuciones

Durante el año 2023 se realizaron donaciones por COP 29.682 millones y contribuciones por COP 32.830 millones.

Gastos de propaganda y relaciones públicas

Los gastos de propaganda ascendieron a COP 104,8 mil millones y los de relaciones públicas a COP 2,8 mil millones.

Bienes en el exterior

Los dineros y otros bienes de la sociedad en el exterior ascendieron a COP 18.5 billones y las obligaciones en moneda extranjera a COP 16.4 billones.

Inversiones nacionales y/o extranjeras

El detalle de las inversiones de títulos participativos se revela en la Nota 12.3. de los estados financieros. Estas ascendieron a COP 7,3 billones.

Operaciones efectuadas por fuera de balance que puedan impactar materialmente las operaciones, la situación financiera o los cambios sobre la situación financiera del Banco

Al 31 de diciembre de 2023 no se identificaron operaciones que cumplan con la condición de este enunciado

Evolución previsible del Banco Davivienda

Nuestros esfuerzos seguirán enfocados en cumplir nuestro Propósito Superior como Grupo, ofreciendo soluciones confiables, amigables y sencillas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de nuestros clientes, teniendo como eje principal el cuidado de su patrimonio, mediante la mitigación efectiva de riesgos y la eficiencia en la gestión.

Conscientes de la perspectiva retadora de la economía local e internacional para 2024, seguiremos emprendiendo acciones tendientes a la consolidación de nuestro rol protagónico, especialmente en los negocios de Vivienda y Pyme. De otro lado, esperamos un crecimiento conservador en nuestra cartera de Consumo, por cuanto nuestro objetivo fundamental será el cuidado de nuestro portafolio a través de la profundización de clientes.

Finalmente y en consecuencia con la velocidad a la que ocurren los cambios en esta nueva era, la transformación digital seguirá siendo uno de los principales impulsores de nuestro modelo de negocio, soportados en las capacidades de innovación, destreza analítica y relacionamiento estratégico que hemos construido durante nuestra trayectoria en el mercado, para seguir ofreciendo productos y servicios de alto valor agregado.

ANEXO 5

ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS Y CONSOLIDADOS

ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS

KPMG

KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19c - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Banco Davivienda S.A.:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros separados de Banco Davivienda S.A. el Banco, los cuales comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los estados separados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros separados que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera separada del Banco al 31 de diciembre de 2023, los resultados separados de sus operaciones y sus flujos separados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados" de mi informe. Soy independiente con respecto al Banco, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros separados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Asuntos clave de auditoría

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros separados del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros separados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, perteneciente a la organización global de las firmas miembro independientes de KPMG International Limited, ("KPMG Internacional), una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados

Evaluación de la provisión para riesgo de crédito de la cartera comercial según las Guías de la Superintendencia Financiera de Colombia (véanse las notas 4.6.1.5.5, 5, 12.5.1 y 12.5.14 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	**Cómo fue abordado en la auditoría**
El saldo de la cartera de créditos comercial y su provisión por riesgo crédito al 31 de diciembre de 2023, ascienden a $42.852.296 y $2.297.233 millones, respectivamente. El Banco registra la provisión de cartera comercial según lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien establece la constitución de provisiones mínimas de acuerdo con las pérdidas esperadas, determinadas según la metodología de calificación de riesgo de crédito definida en el modelo de referencia. Consideré como asunto clave de auditoría la metodología para la asignación de la calificación de riesgo de crédito para clientes clasificados en cartera comercial, la cual incorpora elementos de juicio significativos en los supuestos claves de análisis, incluidas las variables financieras y de comportamiento de pago de los clientes, las cuales permiten capturar el riesgo de crédito asociado con la capacidad de pago de los deudores. Esta calificación de riesgo asignada es incorporada como parámetro en el modelo de referencia para el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito de la cartera comercial.	Mis procedimientos de auditoría para evaluar la asignación de la calificación por riesgo de crédito y el efecto en la provisión de la cartera comercial, incluyeron entre otros, los siguientes: • Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso realizado por el Banco para la determinación de la provisión de la cartera comercial. Esto incluyó controles asociados con (1) validación de la metodología y/o modelos de asignación de calificación por riesgo de crédito según disposiciones regulatorias, (2) el monitoreo del Banco sobre la asignación de calificaciones por riesgo de crédito y el resultado del valor de las provisiones, (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos de determinación de la provisión de cartera comercial, así como los cálculos de las provisiones; y (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito de la cartera comercial. • Inspección de una muestra de expedientes de la cartera de créditos comercial, para verificar que la calificación otorgada a los clientes cumple con las directrices definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el sistema de provisiones y que se encuentra soportada por las características financieras, cualitativas o económicas del cliente y su posterior incorporación al modelo de referencia para el cálculo de provisiones.

KPMG

Evaluación de la migración del aplicativo contable SIF -Sistema de Información Financiera al aplicativo contable FAH -Fusión Accounting Hub (Ver Nota10.2.3 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	**Cómo fue abordado en la auditoría**
Durante el año 2023, el Banco implementó un nuevo sistema de información de reporte financiero pasando de SIF – Sistema de Información Financiera, al nuevo sistema FAH - Fusion Accounting Hub por sus siglas en inglés. Un cambio de sistema conlleva la puesta en marcha de nuevos controles y delegación de autoridad, así como la migración de bases de datos, sistemas operativos y datos financieros trasladados al nuevo sistema. Consideré el cambio de sistema de información de reporte financiero como un asunto clave de auditoría, porque dicho proceso representa riesgos inherentes de falla de los controles dependientes de tecnología de información y la pérdida de integridad de los datos financieros que se migran, generando riesgo de errores en el reporte financiero.	Mis procedimientos de auditoría para abordar este asunto clave incluyeron el involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en tecnología de información quienes apoyaron en la evaluación de: 1. La gobernanza del proyecto para la implementación del nuevo sistema de reporte financiero. 2. Los controles sobre la gestión de cambios y la migración de datos financieros clave del sistema heredado a FAH, así como los controles críticos de migración para el reporte financiero. 3. El entorno de los controles generales de tecnología de información en FAH, incluidos los controles: • De acceso a datos y programas, • Cambio de software y • Automáticos a nivel de los procesos. 4. La integridad de los saldos iniciales migrados al nuevo sistema.

Evaluación de la estimación del valor razonable de la inversión en Banco Davivienda Internacional S.A. y Banco Davivienda S.A. Licencia General (Panamá) para el registro contable de la transacción de aporte accionario en especie para la constitución de Holding Davivienda Internacional S.A. (Ver nota 12.3.7.1 a los estados financieros separados)	
Asunto clave de Auditoría	**Cómo fue abordado en la auditoría**
Como se indica en la nota 12.3.7.1 a los estados financieros separados, al 31 de diciembre de 2023, el Banco realizó un aporte de capital en especie representado en el valor razonable de las inversiones que tenía en las filiales internacionales Banco Davivienda Internacional S.A. y Banco Davivienda S.A. Licencia General Panamá por valor	Mis procedimientos de auditoría para evaluar el valor razonable de la inversión incluyeron entre otros: - Evaluación de ciertos controles internos relacionados con el proceso del Banco para aprobar las transacciones materiales no recurrentes y verificar su adecuada contabilización en cumplimiento del marco

KPMG

de $ 1.584.888 los cuales a la fecha de la transacción tenían un valor en libros de $1.133.082. Esta transacción generó un efecto en el estado de resultados por concepto de utilidad en venta por $451.806. Consideré la estimación del valor razonable de esta transacción como un asunto clave de auditoría, debido a que es una operación material que no se realiza de forma recurrente, que involucró juicio significativo de la gerencia en la determinación del mismo, lo cual requirió un esfuerzo significativo de auditoría para evaluar la evidencia relacionada, incluyendo la participación de profesionales de valoración con habilidades específicas y conocimiento de la industria. Se requirió el juicio del auditor para evaluar la metodología utilizada por el Banco para estimar el valor razonable de la inversión, así como los datos y supuestos relevantes no observables de la metodología, los cuales incluyen los resultados proyectados, tasa de descuento y perpetuidad.	contable. Estos controles incluyeron: 1) la aprobación de la Junta Directiva de la transacción, 2) Aprobación de la transacción por parte de los reguladores en Colombia y Panamá 3) el involucramiento de un experto externo en la determinación del valor y el análisis. - Involucramiento de profesionales en valuación con habilidades específicas y conocimiento de la industria quienes me asistieron en: (i) la comparación entre la metodología de valoración aplicada por el Banco con las metodologías generalmente aplicadas en el mercado para esa finalidad y con las disposiciones establecidas en la NIIF 13, (ii) el análisis de los principales supuestos incluidos en las proyecciones frente a los datos históricos y comparación de los supuestos macroeconómicos y tasa de descuento con datos de mercado, cuando estos estuvieron disponibles, (iii) el recálculo de: las proyecciones de utilidad neta y de flujos de dividendos de las Compañías, la tasa de perpetuidad, tasa de descuento y el valor presente neto, (iv) el análisis financiero para verificar las variaciones de las líneas de ingreso, costos y gastos de las Compañías.

Otros asuntos

Los estados financieros separados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 24 de febrero de 2023, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Banco en relación con los estados financieros separados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros separados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros separados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

KPMG

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Banco.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros separados

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros separados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros separados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros separados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.

- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.

- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.

- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros separados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o

KPMG

condiciones futuras pueden causar que el Banco deje de operar como un negocio en marcha.

- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros del grupo. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

Comunico a los encargados del gobierno del Banco, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros separados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

1. Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2023:

   a) La contabilidad del Banco ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.

   b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.

   c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.

   d) Se ha dado cumplimiento a las normas e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la adecuada administración y provisión de los bienes recibidos en pago y con la implementación e impacto en el estado de situación financiera y en el estado de resultados y otro resultado integral de los sistemas de administración de riesgos aplicables.

KPMG

e) Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022 en relación con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, mediante instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT o Sistema de Control Interno aplicable, según Concepto 2022033680-002-000 del 7 de abril de 2022 emitido por este ente de control.

f) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

g) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. El banco no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

h) Se ha dado cumplimiento a las instrucciones establecidas en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) en relación con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

i) Se ha dado cumplimiento por parte de la (Compañía) a lo establecido en Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) en relación con la Gestión y el Modelo del Riesgo de Liquidez.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 26 de febrero de 2024.

2. Efectúe seguimiento a las respuestas sobre las cartas de recomendaciones dirigidas a la administración del Banco y no hay asuntos de importancia material pendientes que puedan afectar mi opinión.

Gustavo Adolfo Roa Camargo
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
T.P. 90879 - T
Miembro de KPMG S.A.S

26 de febrero de 2024

KPMG

KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19c - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

INFORME INDEPENDIENTE DEL REVISOR FISCAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 1º) Y 3º) DEL ARTÍCULO 209 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Señores Accionistas
Banco Davivienda S.A.:

Descripción del Asunto Principal

Como parte de mis funciones como Revisor Fiscal y en cumplimiento de los artículos 1.2.1.2 y 1.2.1.5 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, debo reportar sobre el cumplimiento de los numerales 1º) y 3º) del artículo 209 del Código de Comercio, detallados como sigue, por parte del Banco Davivienda S.A. en adelante "la Sociedad" al 31 de diciembre de 2023, en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente, acerca de que los actos de los administradores han dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea de Accionistas y que existen adecuadas medidas de control interno, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los criterios indicados en el párrafo denominado Criterios de este informe:

1º) Si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas, y

3º) Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder.

Responsabilidad de la administración

La administración de la Sociedad es responsable por el cumplimiento de los estatutos y de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y por diseñar, implementar y mantener medidas adecuadas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en examinar si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas, y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder y reportar al respecto en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente basado en la evidencia obtenida. Efectué mis procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 (Revisada) aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés y traducida al español en 2018). Tal norma requiere que planifique y efectúe los

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, perteneciente a la organización global de las firmas miembro independientes de KPMG International Limited, ("KPMG Internacional), una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados

KPMG

procedimientos que considere necesarios para obtener una seguridad razonable acerca de si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en todos los aspectos materiales.

La Firma de contadores a la cual pertenezco y que me designó como revisor fiscal de la Sociedad, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema completo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales legales y reglamentarias aplicables.

He cumplido con los requerimientos de independencia y ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta de Normas Internacionales de Ética para Contadores – IESBA, por sus siglas en inglés, que se basa en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de mi juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de que los actos de los administradores no se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y que las medidas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia al 31 de diciembre de 2023. Los procedimientos incluyen:

- Obtención de una representación escrita de la Administración sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Lectura y verificación del cumplimiento de los estatutos de la Sociedad.

- Obtención de una certificación de la Administración sobre las reuniones de la Asamblea de Accionistas.

KPMG

- Lectura de las actas de la Asamblea de Accionistas y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.

- Indagaciones con la Administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Sociedad durante el período cubierto y validación de su implementación.

- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), y las medidas de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual incluye:

  - Pruebas de diseño, implementación y efectividad sobre los controles relevantes de los componentes de control interno sobre el reporte financiero, que incluye lo requerido en la Circular Externa 012 de 2022, inmersa en el Capítulo I, Título V de la Parte III de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y los elementos establecidos por la Sociedad, tales como: entorno de control, proceso de valoración de riesgo por la entidad, los sistemas de información, actividades de control y seguimiento a los controles.

  - Evaluación del diseño, implementación y efectividad de los controles relevantes, manuales y automáticos, de los procesos clave del negocio relacionados con las cuentas significativas de los estados financieros.

  - Verificación del apropiado cumplimiento de las normas e instructivos sobre los sistemas de administración de riesgos.

  - Emisión de cartas a la gerencia con mis recomendaciones sobre las deficiencias en el control interno consideradas no significativas.

  - Seguimiento a los asuntos incluidos en las cartas de recomendación que emití con relación a las deficiencias en el control interno consideradas no significativas.

Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, es posible que existan controles efectivos a la fecha de mi examen que cambien esa condición en futuros períodos, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas y porque la evaluación del control interno tiene riesgo de volverse inadecuada por cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepaso de los controles por parte de la administración.

KPMG

Criterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo Descripción del Asunto principal comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Conclusión

Mi conclusión se fundamenta en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno que incluye el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con lo requerido en la Parte 1, Título 1, Capítulo IV y en la Parte III, Título V, Capítulo I8 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Gustavo Adolfo Roa Camargo
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
T.P. 90879 - T
Miembro de KPMG S.A.S

26 de febrero de 2024

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Situación Financiera
(Millones de pesos colombianos (COP))

Al 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
ACTIVO			
Efectivo	12.1	8.763.578	7.698.210
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados	12.2	2.250.883	416.488
Instrumentos financieros de inversión, neto	12.3	9.134.440	7.097.777
Instrumentos financieros derivados	12.4	1.579.378	2.189.624
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	12.5	96.203.504	100.836.622
Cuentas por cobrar, neto	12.6	3.523.819	2.946.277
Impuestos por cobrar		1.357.814	812.940
Activos mantenidos para la venta, neto	12.7	189.421	73.011
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	12.3	3.750.375	4.068.678
Inversiones en subsidiarias y asociadas	12.3	6.726.980	6.596.009
Propiedades y equipo, neto	12.8	1.178.571	1.144.007
Propiedades de inversión, neto	12.9	237.766	141.229
Plusvalía	12.11	1.080.775	1.080.775
Intangibles	12.12	278.890	195.498
Impuesto diferido, neto	13.5	1.217.822	474.578
Otros activos, neto	12.13	1.197.278	1.448.661
Total activo		**138.671.294**	**137.220.384**
PASIVO			
Depósitos y exigibilidades	12.14	95.788.020	89.358.897
Cuentas de ahorro y depósitos electrónicos		39.202.647	45.759.988
Depósitos en cuentas corrientes		8.373.497	9.590.871
Certificados de depósito a término		47.018.840	32.889.743
Otras exigibilidades		1.193.036	1.118.295
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados	12.15	1.605.049	330.368
Instrumentos financieros derivados	12.4	1.972.114	2.350.562
Créditos de bancos y otras obligaciones	12.16	12.393.167	15.288.992
Instrumentos de deuda emitidos	12.17	9.345.191	10.639.936
Cuentas por pagar	12.18	2.836.360	2.499.503
Beneficios a empleados	12.19	210.193	220.271
Impuestos por pagar		63.402	558.451
Otros pasivos y pasivos estimados	12.20	1.420.479	1.511.080
Total pasivo		**125.633.975**	**122.758.060**
PATRIMONIO			
Capital	12.21	81.301	81.301
Prima de emisión		4.817.287	4.817.287
Reservas		6.977.226	6.292.981
Adopción por primera vez NIIF		281.145	283.892
Otro resultado integral		627.896	1.719.435
Utilidades acumuladas		146.525	126.996
Utilidad del ejercicio		105.939	1.140.432
Total patrimonio		**13.037.319**	**14.462.324**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**138.671.294**	**137.220.384**

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Resultados
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Ingresos por intereses y resultado de inversiones		17.623.264	12.549.136
Cartera de créditos		16.212.907	12.491.888
Inversiones y valoración, neto	13.1	1.483.951	228.387
Operaciones del mercado monetario		(73.594)	(171.139)
Egresos por intereses		11.084.693	5.769.851
Depósitos y exigibilidades		8.501.597	3.947.189
Depósitos en cuenta corriente		115.537	80.267
Depósitos de ahorro		2.406.770	1.721.555
Certificados de depósito a término		5.979.290	2.145.367
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		1.336.446	582.919
Instrumentos de deuda emitidos		1.141.482	1.155.015
Otros intereses		105.168	84.728
Margen financiero bruto		**6.538.571**	**6.779.285**
Provisiones de activos financieros, neto		5.455.101	3.551.541
Provisiones de activos financieros		9.966.805	6.691.743
Reintegros de activos financieros		(4.511.704)	(3.140.202)
Margen financiero, neto		**1.083.470**	**3.227.744**
Ingresos por comisiones y servicios, neto	13.2	1.274.821	1.094.995
Resultado por inversiones en subsidiarias y asociadas		324.614	501.442
Gastos operacionales	13.3	4.307.158	3.801.078
Gastos de personal		1.560.248	1.445.843
Gastos operativos		2.492.568	2.110.754
Amortizaciones y depreciaciones		254.342	244.481
Ganancia en cambio, neta		1.225.338	(540.761)
Derivados, neto		(1.311.223)	784.832
Dividendos recibidos		29.773	25.343
Otros ingresos, neto	13.4	758.192	29.685
Margen operacional		**(922.173)**	**1.322.202**
Impuesto de renta		(1.028.112)	181.770
Impuesto de renta corriente	13.5	(3.305)	677.168
Impuesto de renta diferido	13.5	(1.024.807)	(495.398)
Utilidad del ejercicio		**105.939**	**1.140.432**
Resultado por acción del ejercicio en pesos (1)		235	2.525

(1) Calculada como: Utilidad del ejercicio / Promedio ponderado número de acciones en circulación.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Otro Resultado Integral
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:		2023	2022
Utilidad del ejercicio		**105.939**	**1.140.432**
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado, neto de impuestos:			
Beneficios a empleados largo plazo		(6.987)	3.098
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado, neto de impuestos		**(6.987)**	**3.098**
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado, neto de impuestos:			
Valoración de instrumentos financieros		155.219	(29.696)
Realización a utilidades acumuladas por títulos participativos de no control		11.703	-
Inversiones valoradas por el método de participación patrimonial		33.181	127.253
Diferencia en cambio por inversión en filiales del exterior		(889.758)	875.828
Realización diferencia en cambio filiales del exterior	12.3.7.1	(394.897)	-
Cobertura de inversión neta en el extranjero		-	8.456
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado, neto de impuestos		**(1.084.552)**	**981.841**
Total otro resultado integral, neto de impuestos		**(1.091.539)**	**984.939**
Resultado integral del ejercicio		**(985.600)**	**2.125.371**

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Cambios en el Patrimonio
(Millones de pesos colombianos (COP))

					OTRO RESULTADO INTEGRAL				RESULTADOS ACUMULADOS		
Años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022:	**Capital**	**Prima de emisión**	**Reservas**	**Adopción por primera vez NIIF**	**Participación en inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial**	**Diferencia en cambio subsidiarias del exterior**	**Valoración de instrumentos financieros**	**Beneficios a empleados largo plazo**	**Utilidades acumuladas**	**Utilidad del ejercicio**	**Total patrimonio de los accionistas**
Saldo al 31 de diciembre de 2021	81.301	4.817.287	5.600.983	297.459	(225.840)	797.019	164.565	(1.248)	106.925	1.176.189	12.814.640
Traslado utilidades									1.176.189	(1.176.189)	-
Distribución de dividendos:											
Dividendos decretados en efectivo a razón de $1.072 pesos por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Fechas de pago: Abril 06 y Septiembre 14 de 2022.									(484.191)		(484.191)
Movimiento de reservas:											
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2021, para aumentar Reserva Ocasional			691.998						(691.998)		-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias					127.253	884.284	(29.696)	3.098			984.939
Inversiones valoradas por el método de participación patrimonial					127.253						127.253
Diferencia en cambio por inversión en filiales del exterior						884.284					884.284
Valoración de instrumentos financieros							(29.696)				(29.696)
Beneficios a empleados largo plazo								3.098			3.098
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez				(13.567)					13.567		-
Retención trasladable por dividendos pagados en acción									1.774		1.774
Efecto cambio tasa impuesto de renta									4.730		4.730
Utilidad del ejercicio										1.140.432	1.140.432
Saldo al 31 de diciembre de 2022	**81.301**	**4.817.287**	**6.292.981**	**283.892**	**(98.587)**	**1.681.303**	**134.869**	**1.850**	**126.996**	**1.140.432**	**14.462.324**
Traslado utilidades									1.140.432	(1.140.432)	-
Distribución de dividendos:											
Dividendos decretados en efectivo a razón de $1.010 pesos por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. Fechas de pago: abril 12 y septiembre 13 de 2023.									(456.187)		(456.187)
Movimiento de Reservas:											
Capitalización reserva legal con compromiso asamblea marzo 2019											-
Reserva ocasional			684.245						(684.245)		-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias					33.181	(1.284.655)	166.922	(6.987)	16.782		(1.074.757)
Inversiones valoradas por el método de participación patrimonial					33.181				28.485		61.666
Diferencia en cambio por inversión en filiales del exterior						(889.758)					(889.758)
Realización diferencia en cambio filiales del exterior						(394.897)					(394.897)
Valoración de instrumentos financieros						-	155.219				155.219
Realización a utilidades acumuladas por títulos participativos de no control							11.703		(11.703)		-
Beneficios a empleados largo plazo								(6.987)			(6.987)
Retención trasladable por dividendos pagados en efectivo											-
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez				(2.747)					2.747		-
Utilidad del ejercicio										105.939	105.939
	81.301	**4.817.287**	**6.977.226**	**281.145**	**(65.406)**	**396.648**	**301.791**	**(5.137)**	**146.525**	**105.939**	**13.037.319**

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNANDEZ NUÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMENEZ
Contador
TP. No. 126828-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 98875-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2024)

-

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Flujos de Efectivo
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad del ejercicio		**105.939**	**1.140.432**
Conciliación entre la utilidad del ejercicio y el efectivo neto usado en las actividades de operación			
(Reintegro) provisión de instrumentos financieros de inversión, neto	12.3.6	(84.546)	1.118
Provisión de cartera de créditos y leasing financiero, neto	12.5.14	5.744.457	4.113.454
Provisión de cuentas por cobrar, neto	12.6	520.771	166.453
Provisión de activos mantenidos para la venta, neto	12.7.4	40.318	20.059
Provisión de propiedades y equipo y de inversión, neto	12.8.3/12.9.3	49.707	30.136
(Reintegro) provisión de otros activos, neto	12.13	(30.781)	838
Provisión para cesantías		67.655	68.010
(Reintegro) provisión de pasivos estimados, neto	12.20	(11.810)	2.106
Ingresos netos por intereses		(5.206.123)	(6.588.646)
Depreciaciones	13.3.2	214.616	197.906
Amortizaciones	13.3.2	39.726	46.575
Diferencia en cambio, neta		(599.139)	244.935
Realización diferencia en cambio por títulos participativos de filiales	12.3.7.1	(394.897)	
Utilidad Método Participación Patrimonial (MPP), neta		(324.614)	(501.442)
Valoración de inversiones, neta		(1.467.337)	(233.121)
(Utilidad) pérdida en venta de inversiones negociables, neta		(9.861)	4.734
(Utilidad) en venta de inversiones disponibles para la venta, neta		(6.752)	-
(Utilidad) en venta de inversiones títulos participativos, neta	12.3.7.1	(451.806)	-
Valoración de derivados y operaciones de contado, neta		1.311.223	(784.832)
Utilidad en venta de activos mantenidos para la venta, neta	12.7.3	(5.245)	(2.001)
Pérdida en venta de propiedades y equipo y bienes dados en leasing, neta	12.8.2	1.283	795
Utilidad en venta de propiedades de inversión, neta	12.9.4	(2.403)	(877)
(Utilidad) pérdida en venta de otros activos		(2.534)	2.555
Cambio en impuesto a las ganancias e impuesto diferido	13.5	(1.028.112)	181.770
Cambios en activos y pasivos operacionales:			
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados		-	11.025
Instrumentos financieros de inversión, neto		(390.672)	(138.228)
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero		(3.055.181)	(18.706.158)
Cuentas por cobrar		(853.206)	(485.742)
Otros activos		(1.002.369)	(831.348)
Depósitos y exigibilidades		6.018.951	11.498.618
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados		1.274.681	(165.168)
Instrumentos financieros derivados		(1.079.424)	1.054.950
Cuentas por pagar		(155.436)	1.358.729
Beneficios a empleados		(27.968)	2.482
Otros pasivos y pasivos estimados		1.843.547	658.549
Producto de la venta de cartera de créditos	12.5.11	353.164	245.702
Producto de la venta de activos mantenidos para la venta	12.7.2-4	44.507	38.399
Producto de la venta de otros activos		84.789	65.041
Pago de cesantías		(60.941)	(45.128)
Impuesto a las ganancias pagado		(975.961)	(718.449)
Intereses pagados		(10.107.209)	(5.369.472)
Intereses recibidos		16.171.918	12.303.492
Efectivo neto provisto por (usado en) las actividades de operación		**6.552.925**	**(1.111.749)**

Banco Davivienda S.A.
Estado Separado de Flujos de Efectivo
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Dividendos recibidos	12.3.7	117.486	306.330
Adquisición de inversiones disponibles para la venta		(3.983.557)	(1.015.941)
Adquisición de inversiones hasta el vencimiento		(3.157.970)	(3.529.885)
Adquisición de inversiones títulos participativos		(1.782.668)	(194.949)
Adición de propiedades y equipo	12.8	(114.164)	(149.179)
Producto de la venta de inversiones		8.888.425	3.658.191
Producto de la venta de propiedades y equipo	12.8.2	4.363	1.122
Producto de la venta de propiedades de inversión	12.9.1/12.9.4	10.178	9.839
Aumento activos intangibles, neto		(123.560)	(95.718)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión		**(141.467)**	**(1.010.190)**
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:			
Redenciones en instrumentos de deuda	12.17	(839.711)	(4.244.746)
Nuevas obligaciones financieras	12.16	3.663.479	12.462.006
Pagos del período de obligaciones financieras	12.16	(4.862.700)	(7.585.112)
Pagos de pasivos por arrendamientos		(128.958)	(115.391)
Pago de dividendos en efectivo		(455.924)	(484.034)
Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de financiación		**(2.623.814)**	**32.723**
Aumento (disminución) neto en efectivo y equivalente de efectivo		**3.787.644**	**(2.089.216)**
Efecto de la variación de la diferencia en cambio sobre el efectivo		**(887.881)**	**889.638**
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo		**8.114.698**	**9.314.276**
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo (*)		**11.014.461**	**8.114.698**

(*) Incluye equivalentes de efectivo menores a 90 días en posiciones activas en operaciones del mercado monetario por $2.250.883 para diciembre 31, 2023 y $416.488 para diciembre 31, 2022.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros separados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

KPMG S.A.S.
Calle 90 No. 19c - 74
Bogotá D.C. - Colombia

Teléfono +57 (601) 618 8000
+57 (601) 618 8100

www.kpmg.com/co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas
Banco Davivienda S.A.:

Opinión

He auditado los estados financieros consolidados de Banco Davivienda S.A. y sus Subsidiarias (el Grupo), los cuales comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los estados consolidados de resultados, otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros consolidados que se mencionan, y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera consolidada del Grupo al 31 de diciembre de 2023, los resultados consolidados de sus operaciones y sus flujos consolidados de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección "Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados de mi informe. Soy independiente con respecto al Grupo, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros consolidados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Asuntos clave de auditoría

Asuntos clave de auditoría son aquellos que, según mi juicio profesional, fueron de la mayor importancia en mi auditoría de los estados financieros consolidados del período corriente. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de mi auditoría de los estados financieros consolidados como un todo y al formarme mi opinión al respecto, y no proporciono una opinión separada sobre estos asuntos.

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, perteneciente a la organización global de las firmas miembro independientes de KPMG International Limited, ("KPMG Internacional), una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados

Evaluación del Deterioro de la Cartera de Créditos bajo NIIF 9 (véanse las notas 6, 10.3.1.4, 12.5.1 y 12.5.4 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de Auditoría	**Cómo fue abordado en la auditoría**
El Grupo periódicamente revisa la exposición al riesgo de crédito de su portafolio de préstamos. Dicha determinación es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de los estados financieros consolidados adjuntos, debido al alto grado de juicio involucrado en el desarrollo de los modelos para determinar el deterioro con base en un enfoque de pérdida esperada requerido en la NIIF 9. El valor de la cartera de créditos y su respectivo deterioro al 31 de diciembre de 2023 es de $135.974.563 y $6.075.511 millones, respectivamente. Consideré la evaluación del deterioro de la cartera de créditos como un asunto clave de auditoría, porque involucra una complejidad de medición significativa que requirió juicio, conocimiento y experiencia en la industria en especial con relación a (1) la evaluación de las metodologías utilizadas, incluida la metodología para estimar la pérdida por incumplimiento; (2) la probabilidad de pérdida dado el incumplimiento y sus factores y suposiciones claves; (3) la calificación de los préstamos y factores cualitativos que son incorporados dentro de las variables de los modelos internos establecidos por el Grupo; y (4) los cálculos del deterioro estimado por riesgo de crédito de la totalidad de la cartera de créditos.	Mis procedimientos de auditoría para evaluar la suficiencia del deterioro por riesgo de crédito incluyeron, entre otros, los siguientes: • Involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y tecnología de la información, para evaluar ciertos controles internos relacionados con el proceso del Grupo para la determinación del deterioro de la cartera de créditos. Esto incluyo controles relacionados con (1) validación de los modelos que determinan la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en el momento del incumplimiento, (2) el monitoreo del Grupo sobre la determinación del deterioro de la cartera (3) controles de tecnología de la información sobre los datos de entrada a los modelos que determinan el deterioro de los créditos, así como los cálculos relacionados; (4) la evaluación para identificar si hubo un cambio significativo en el riesgo de crédito; (5) la evaluación de las variables macroeconómicas y los escenarios ponderados utilizados en los modelos para la determinación del deterioro de la cartera de créditos; y (6) la verificación de controles relacionados con la evaluación de créditos comerciales analizados individualmente y castigos. • Los profesionales con conocimiento en la evaluación de riesgo de crédito y de tecnología de información me asistieron en (1) evaluar las metodologías y datos claves utilizados para determinar la probabilidad de pérdida, la severidad y la exposición en caso de incumplimiento y los parámetros producidos por los modelos; (2) evaluar las variables

KPMG

	macroeconómicas y los escenarios de probabilidades ponderadas utilizados en los modelos internos incluyendo la consideración de datos alternativos para ciertas variables; (3) recálculo del modelo de pérdida esperada y sus datos relacionados; y (4) evaluar los ajustes cualitativos aplicados al modelo.

Evaluación de la migración del aplicativo contable SIF - Sistema de Información Financiera, al aplicativo contable FAH - Fusion Accounting Hub (Ver Nota 10.2 a los estados financieros consolidados)	
Asunto clave de Auditoría	**Cómo fue abordado en la auditoría**
Durante el año 2023, Banco Davivienda S.A. implementó un nuevo sistema de información de reporte financiero pasando de SIF – Sistema de Información Financiera, al nuevo sistema FAH - Fusion Accounting Hub por sus siglas en inglés. Un cambio de sistema conlleva la puesta en marcha de nuevos controles y delegación de autoridad, así como la migración de bases de datos, sistemas operativos y datos financieros trasladados al nuevo sistema. Consideré el cambio de sistema de información de reporte financiero como un asunto clave de auditoría, porque dicho proceso representa riesgos inherentes de falla de los controles dependientes de tecnología de información y la pérdida de integridad de los datos financieros que se migran, generando riesgo de errores en el reporte financiero.	Mis procedimientos de auditoría para abordar este asunto clave incluyeron el involucramiento de profesionales con experiencia y conocimiento en tecnología de información quienes apoyaron en la evaluación de: 1. La gobernanza del proyecto para la implementación del nuevo sistema de reporte financiero. 2. Los controles sobre la gestión de cambios y la migración de datos financieros clave del sistema heredado a FAH, así como los controles críticos de migración para el reporte financiero. 3. El entorno de los controles generales de tecnología de información en FAH, incluidos los controles: • De acceso a datos y programas, • Cambio de software y • Automáticos a nivel de los procesos. 4. La integridad de los saldos iniciales migrados al nuevo sistema.

KPMG

Otros asuntos

Los estados financieros consolidados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 24 de febrero de 2023, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Otra información

La administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el informe anual, relacionada con: "Mensaje el presidente, resultados de nuestro negocio, resultados financieros y anexos", pero no incluye los estados financieros consolidados y mi informe de auditoría correspondiente, ni el informe de gestión sobre el cual me pronuncio en la sección de Otros requerimientos legales y regulatorios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 222 de 1995.

Mi opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y no expreso ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre esta.

En relación con mi auditoría de los estados financieros consolidados, mi responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si existe una incongruencia material entre esa información y los estados financieros consolidados o mi conocimiento obtenido en la auditoría, o si de algún modo, parece que existe una incorrección material.

Si, basándome en el trabajo que he realizado, concluyo que existe un error material en esta otra información, estoy obligado a informar este hecho. No tengo nada que informar en este sentido.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo del Grupo en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad del mismo y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera del Grupo.

KPMG

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifico y evalúo los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.

- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.

- Evalúo lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.

- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros consolidados o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que el Grupo deje de operar como un negocio en marcha.

- Evalúo la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

KPMG

Comunico a los encargados del gobierno del Grupo, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

También proporciono a los encargados del gobierno corporativo la confirmación de que he cumplido con los requerimientos éticos relevantes de independencia y que les he comunicado todas las relaciones y otros asuntos que razonablemente se pueda considerar que influyen en mi independencia y, cuando corresponda, las salvaguardas relacionadas.

A partir de los asuntos comunicados con los encargados del gobierno corporativo, determino los asuntos que fueron de la mayor importancia en la auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describo estos asuntos en mi informe del revisor fiscal a menos que la ley o regulación impida la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente excepcionales, determino que un asunto no debe ser comunicado en mi informe porque las consecuencias adversas de hacerlo serían razonablemente mayores que los beneficios al interés público de tal comunicación.

Gustavo Adolfo Roa Camargo
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
T.P. 90879 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

26 de febrero de 2024

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Situación Financiera
(Millones de pesos colombianos (COP))

	Nota	diciembre 31, 2023	diciembre 31, 2022
ACTIVO			
Efectivo	12.1	15.003.097	14.478.474
Operaciones de mercado monetario y relacionados	12.2	2.935.926	1.851.848
Inversiones medidas a valor razonable	12.3	13.343.570	12.037.987
Instrumentos financieros derivados	12.4	1.580.630	2.194.772
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero, neto	12.5	129.899.052	138.468.797
Cuentas por cobrar, neto	12.6	2.590.566	2.236.798
Impuestos por cobrar		1.468.930	930.970
Activos mantenidos para la venta, neto	12.7	233.836	111.762
Inversiones medidas a costo amortizado, neto	12.3	5.131.412	5.808.042
Inversiones en asociadas y acuerdos conjuntos	12.8	221.976	338.512
Inversiones en otras compañías	12.9	637.102	594.371
Propiedades y equipo, neto	12.10	1.669.796	1.742.493
Propiedades de inversión, neto	12.11	399.589	239.019
Plusvalía	12.13	1.551.888	1.551.888
Intangibles, neto	12.14	410.525	392.894
Otros activos, neto	12.15	1.140.547	1.149.834
Total activo		**178.218.442**	**184.128.461**
PASIVO			
Depósitos y exigibilidades	12.17	124.736.738	121.072.054
Cuentas de ahorro y depósitos electrónicos		47.308.308	55.413.302
Depósitos en cuentas corrientes		15.936.584	17.809.064
Certificados de depósito a término		60.180.191	46.594.630
Otras exigibilidades		1.311.655	1.255.058
Operaciones de mercado monetario y relacionados	12.18	1.926.320	1.122.449
Instrumentos financieros derivados	12.4	1.975.177	2.357.237
Créditos de bancos y otras obligaciones	12.19	16.320.457	21.638.961
Instrumentos de deuda emitidos	12.20	12.836.332	14.976.148
Cuentas por pagar	12.21	3.112.142	2.851.365
Beneficios a empleados	12.22	361.407	385.737
Impuestos por pagar		109.811	598.553
Impuesto diferido, neto		103.838	575.494
Reservas técnicas	12.23	324.366	384.571
Otros pasivos y pasivos estimados	12.24	1.659.078	1.872.514
Total pasivo		**163.465.666**	**167.835.083**
PATRIMONIO			
Capital		81.301	81.301
Prima de emisión		4.817.287	4.817.287
Reservas		6.546.635	5.979.513
Adopción por primera vez NIIF		107.023	109.767
Otro resultado integral		3.409.360	3.508.679
Resultado del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora		(395.700)	1.593.142
Total patrimonio de los propietarios de la controladora		**14.565.906**	**16.089.689**
Participación no controladora		**186.870**	**203.689**
Total patrimonio		**14.752.776**	**16.293.378**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		**178.218.442**	**184.128.461**

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Resultados
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Ingresos por intereses y resultado de inversiones		22.331.028	15.861.654
Cartera		19.782.270	15.162.218
Inversiones y valoración, neto	13.1	2.065.273	524.873
Fondos interbancarios, overnight, repo y simultáneas		483.485	174.563
Egresos por intereses		13.039.471	7.010.171
Depósitos y exigibilidades		9.534.573	4.557.455
Depósitos en cuentas corrientes		115.537	80.267
Depósitos de ahorro		2.720.457	1.937.842
Certificados de depósito a término		6.698.579	2.539.346
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras		1.660.842	793.645
Instrumentos de deuda emitidos		1.421.222	1.351.429
Otros intereses		422.834	307.642
Margen financiero bruto		**9.291.557**	**8.851.483**
Deterioro activos financieros, neto		5.917.197	3.445.542
Deterioro activos financieros		9.893.631	7.067.787
Reintegro de activos financieros		(3.976.434)	(3.622.245)
Margen financiero neto		**3.374.360**	**5.405.941**
Ingresos por operación de seguros, neto	13.2	195.457	161.521
Ingresos por comisiones y servicios, neto	13.2	1.893.571	1.677.558
Resultado por inversiones en asociadas y operaciones conjuntas, neto		(139.063)	(57.561)
Gastos operacionales	13.3	5.940.304	5.247.436
Gastos de personal		2.312.497	2.046.446
Administrativos y operativos		3.250.485	2.855.704
Amortizaciones y depreciaciones		377.322	345.286
Ganancia (pérdida) en cambios, neto		733.432	(546.726)
Derivados, neto		(1.345.986)	825.453
Dividendos recibidos		30.800	26.033
Otros ingresos, neto	13.4	203.930	74.785
Margen operacional		**(993.803)**	**2.319.568**
Impuesto de renta	13.5	(621.471)	703.623
Impuesto de renta corriente		217.734	922.475
Impuesto de renta diferido		(839.205)	(218.852)
Resultado del ejercicio		**(372.332)**	**1.615.945**
Resultado atribuible a los propietarios de la controladora		(395.700)	1.593.142
Resultado atribuible a participaciones no controladoras		23.368	22.803
Resultado por acción del ejercicio en pesos (1)		**(876)**	**3.527**

(1) Calculada como : Resultado atribuible a los propietarios de la controladora / Número de acciones promedio en circulación.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Otro Resultado Integral
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	2023	2022
Resultado atribuible a los propietarios de la controladora	(395.700)	1.593.142
Resultado atribuible a participaciones no controladoras	23.368	22.803
Resultado del ejercicio	**(372.332)**	**1.615.945**
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado, neto de impuestos:		
Valoración de instrumentos financieros	236.533	(101.169)
Realización a utilidades acumuladas por títulos participativos de no control	11.703	-
Beneficios a empleados largo plazo	(7.636)	7.299
Deterioro cartera para estados financieros consolidados (1)	584.621	525.633
Total otro resultado integral que no se reclasificará al resultado, neto de impuestos	**825.221**	**431.763**
Componentes de otro resultado integral que se reclasificarán al resultado, neto de impuestos:		
Participación en inversiones valoradas por el método de participación patrimonial	(4.050)	3.465
Diferencia en cambio subsidiarias del exterior (Nota 2)	(952.920)	1.018.896
Total otro resultado integral que se reclasificará al resultado, neto de impuestos	**(956.970)**	**1.022.361**
Total otro resultado integral, neto de impuestos	**(131.749)**	**1.454.124**
Resultado integral del ejercicio	**(504.081)**	**3.070.069**
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	(495.019)	3.017.140
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	(9.062)	52.929
Resultado integral del ejercicio	**(504.081)**	**3.070.069**

(1) Requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
(Millones de pesos colombianos (COP))

				OTRO RESULTADO INTEGRAL						RESULTADOS ACUMULADOS				
Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022	**Capital**	**Prima de emisión**	**Reservas**	**Adopción por primera vez NIIF**	**Valoración de instrumentos financieros**	**Beneficios a empleados largo plazo**	**Participación en inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial**	**Deterioro cartera de crédito para propósito de estados financieros consolidados**	**Diferencia en cambio subsidiarias del exterior**	**Resultado ejercicios anteriores**	**Resultado del periodo**	**Total patrimonio de los propietarios de la controladora**	**Participación no controladora**	**Total patrimonio**
Saldo a 31 de diciembre de 2021	81.301	4.817.287	5.769.169	122.389	177.892	(9.149)	(16.356)	1.040.680	891.614	-	1.239.203	14.114.030	165.788	14.279.818
Traslado utilidades										1.239.203	(1.239.203)	-	(11.438)	(11.438)
Distribución de dividendos:														
Dividendos decretados en efectivo, $1.072 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. abr 06 y sep 14 de 2022.										(484.191)		(484.191)	(6)	(484.197)
Movimiento de reservas:														
Reserva ocasional			(519.588)							519.588		-	(4.119)	(4.119)
Reserva legal			37.934							(37.934)		-	551	551
Disponer de utilidades de ejercicios de años anteriores realizadas en el periodo 2021, para aumentar Reserva Ocasional			691.998							(691.998)		-		-
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias					(99.978)	7.299	3.484	525.633	987.560	(518.351)		905.647	30.126	935.773
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez				(12.622)						12.622		-	(16)	(16)
Retención trasladable por dividendos pagados en acción										1.774		1.774		1.774
Efecto cambio tasa de renta										(40.713)		(40.713)		(40.713)
Utilidad del ejercicio											1.593.142	1.593.142	22.803	1.615.945
Saldo a 31 de diciembre de 2022	**81.301**	**4.817.287**	**5.979.513**	**109.767**	**77.914**	**(1.850)**	**(12.872)**	**1.566.313**	**1.879.174**	**-**	**1.593.142**	**16.089.689**	**203.689**	**16.293.378**
Traslado utilidades										1.593.142	(1.593.142)	-	(15.852)	(15.852)
Distribución de dividendos:														
Dividendos decretados en efectivo, $1.010 por acción sobre 451.670.413 acciones suscritas y pagadas. abr 12 y sept 13 de 2023. (Nota 2)										(456.187)		(456.187)	(9)	(456.196)
Movimiento de Reservas:														
Reserva ocasional			551.733							(551.733)		-	7.722	7.722
Reserva legal			15.389							(15.389)		-	404	404
Otro resultado integral, neto de impuesto a las ganancias					246.694	(7.636)	(4.074)	584.621	(918.924)	(572.577)		(671.896)	(32.430)	(704.326)
Realizaciones aplicación NIIF por primera vez (Nota 12.25.4)				(2.744)						2.744		-	(22)	(22)
Resultado del ejercicio											(395.700)	(395.700)	23.368	(372.332)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	**81.301**	**4.817.287**	**6.546.635**	**107.023**	**324.608**	**(9.486)**	**(16.946)**	**2.150.934**	**960.250**	**-**	**(395.700)**	**14.565.906**	**186.870**	**14.752.776**

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Resultado del ejercicio		**(372.332)**	**1.615.945**
Conciliación entre el resultado del ejercicio y el efectivo neto provisto por las actividades de operación			
(Reintegro) deterioro de inversiones, neto	12.3.6	(4.802)	4.125
Deterioro de cartera de créditos y leasing financiero, neto	12.5.4	6.551.420	4.247.440
Deterioro de otros activos, neto		67.033	80.932
Provisión para cesantías		75.935	74.383
Provisión de otros pasivos no financieros y pasivos estimados, neto	12.24	51.593	181.237
Ingresos netos por intereses		(7.224.217)	(8.324.629)
Depreciaciones y amortizaciones	13.3	377.322	345.286
Diferencia en cambio, neta		(1.519.717)	1.825.321
(Utilidad) pérdida en venta de inversiones, neta		(86.597)	5.798
Pérdida por método de participación patrimonial asociadas, neto		139.063	57.561
Resultado neto en inversiones		(1.980.743)	(532.652)
Valoración de derivados y operaciones de contado, neta		1.346.009	(825.453)
Pérdida en venta de cartera y activos leasing, neta		-	931
Pérdida (utilidad) en venta de propiedad y equipo, neta	12.10.2	954	(6.606)
(Utilidad) pérdida en venta de activos mantenidos para la venta	12.7	(4.560)	7.275
Utilidad en venta de propiedades de inversión	12.11.3	(2.402)	(877)
Impuesto de renta	13.5	(621.471)	703.623
Cambios en activos y pasivos operacionales:			
Operaciones activas de mercado monetario y relacionados		59.771	(48.102)
Instrumentos financieros derivados		(1.109.635)	1.097.125
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		381.714	253.045
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero		(1.609.474)	(23.089.744)
Cuentas por cobrar		(1.003.058)	(857.510)
Otros activos		(11.560)	(122.754)
Depósitos y exigibilidades		4.978.135	13.672.027
Operaciones pasivas de mercado monetario y relacionados		803.871	287.367
Cuentas por pagar		486.208	961.466
Beneficios a empleados		(35.158)	88.053
Reservas técnicas		(60.205)	87.304
Pasivos estimados		(38.815)	26.432
Otros pasivos		(182.441)	(1.176)
Producto de la venta de cartera de créditos		353.871	247.350
Producto de la venta de activos mantenidos para la venta		50.142	31.003
Producto de la venta de otros activos		5.924	38.184
Impuesto a las ganancias pagado		(530.843)	(388.858)
Intereses recibidos		19.579.239	14.883.042
Intereses pagados		(11.807.304)	(6.335.868)
Pago de cesantías		(77.004)	(93.420)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		**7.025.866**	**194.606**

Banco Davivienda S. A. y sus Subsidiarias
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo (Continuación)
(Millones de pesos colombianos (COP))

Años terminados el 31 de diciembre de:	Nota	2023	2022
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Dividendos recibidos		30.800	28.236
Adquisición de inversiones a costo amortizado		(3.587.913)	(3.960.895)
Adquisición de inversiones a valor razonable con cambios en ORI		(11.069.036)	(9.372.286)
Aumento de inversiones en asociadas y otras compañías		(35.715)	(217.872)
(Aumento) disminución participación no controlante		(40.187)	15.098
Adiciones de propiedades y equipos		(175.232)	(171.816)
Producto de la venta de inversiones		14.471.527	12.271.568
Producto de la venta de propiedades y equipo		5.182	14.568
Producto de la venta de propiedades de inversión		11.221	9.839
Aumento activos intangibles, neto		(105.762)	(201.374)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión		**(495.115)**	**(1.584.934)**
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:			
Procedente de nuevos préstamos de obligaciones financieras	12.19	5.652.736	16.693.371
Pagos obligaciones financieras	12.19	(7.895.786)	(11.658.123)
Emisiones en instrumentos de deuda	12.20	694.891	1.482.725
Redenciones en instrumentos de deuda emitidos	12.20	(1.847.947)	(4.541.872)
Pago de pasivos por arrendamiento		(150.823)	(145.738)
Pago de dividendos en efectivo		(456.464)	(484.124)
Efectivo (usado en) provisto por las actividades de financiación		**(4.003.393)**	**1.346.239**
Aumento (disminución) neta en efectivo y equivalente de efectivo		2.527.358	(44.089)
Efecto por diferencia en cambio sobre el efectivo y equivalentes de efectivo		(870.555)	865.584
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del periodo		16.282.220	15.460.725
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo (*)		**17.939.023**	**16.282.220**

(*) Incluye equivalentes de efectivo menores a 90 días en operaciones activas del mercado monetario y relacionados por $2.935.926 para diciembre de 2023 y $1.803.746 para diciembre de 2022.

Véanse las notas que acompañan los estados financieros consolidados.

JUAN CARLOS HERNÁNDEZ NÚÑEZ
Representante Legal

TATIANA SALDARRIAGA JIMÉNEZ
Contador
TP. No. 136928-T

GUSTAVO ADOLFO ROA CAMARGO
Revisor Fiscal de Banco Davivienda S.A.
TP. No. 90879-T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 26 de febrero de 2024)

ANEXO 6

CERTIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS Y CONSOLIDADOS

DAVIVIENDA

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS

RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros separados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A., de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las normas de Contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros separados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A. cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Contable.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectan la calidad de la información financiera y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros separados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el periodo y que corresponden a la entidad fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos

DAVIVIENDA

referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco cuenta con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 26 de 2024

Juan Carlos Hernández Núñez
Representante Legal

Tatiana Saldarriaga Jiménez
Contador TP 136928 -T

DAVIVIENDA

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Los suscritos Representante Legal y Contador del Banco Davivienda S.A. atendiendo los términos establecidos en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005 y de acuerdo a las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, se permiten:

Certificar que los Estados Financieros Consolidados por el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones del Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

En concordancia con los términos dispuestos por las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y atendiendo los aspectos referidos en el Marco Conceptual, la información y afirmaciones integradas en los Estados Financieros Consolidados han sido debidamente verificadas y obtenidas de los registros contables, elaborados de conformidad con el marco normativo antes referido.

Banco Davivienda S.A y sus Subordinadas cuentan con adecuados sistemas de revelación y control de información financiera, para lo cual se han diseñado los correspondientes procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma apropiada, cuya operatividad es verificada por la Auditoría y la Dirección Contable.

Así mismo, informamos que no se han evidenciado deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco y sus Subordinadas registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera consolidada. Se han realizado las actividades de control en la gerencia para prevenir el riesgo de fraude en procesos que afectaran la calidad de la información financiera consolidada, y evidenciar cambios en su metodología de evaluación.

En los Estados Financieros Consolidados se encuentran registrados los activos, pasivos y patrimonio neto existentes en la fecha de corte y éstos representan probables derechos y obligaciones futuras, respectivamente. Las transacciones ocurridas en el periodo y que corresponden a la entidad y sus subordinadas fueron registradas y los hechos económicos han sido reconocidos por los importes

DAVIVIENDA

apropiados, clasificados, descritos y revelados fielmente, teniendo en cuenta los aspectos referidos en el Marco Conceptual y en concordancia con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros, conforme a los reglamentos normativos y que las mismas se hayan tomado fielmente de los libros en concordancia con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995. El Banco y sus Subordinadas cuentan con adecuados procedimientos de control y revelación de información financiera y su operatividad ha sido verificada, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 46 de la Ley 964 de 2005.

Bogotá, Febrero 26 de 2024

Juan Carlos Hernández Núñez
Representante Legal

Tatiana Saldarriaga Jiménez
Contador T.P 136928 -T

ANEXO 7

CERTIFICACIONES SOBRE LOS CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA EL REPORTE AL RNVE

A.7.1. CERTIFICACIÓN EXPEDIDA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DEL EMISOR EN LA CUAL CERTIFIQUE QUE LA INFORMACIÓN COMPRENDE TODOS LOS ASPECTOS MATERIALES DEL NEGOCIO.

DAVIVIENDA

Bogotá D.C. 23 de febrero de 2024

CERTIFICACIÓN ACERCA DE ASPECTOS MATERIALES DEL NEGOCIO

En cumplimiento del punto (i) del artículo 7.4.1.2.7. del Anexo 1 del Capítulo I, Título V, Parte III de la Circular Básica Jurídica, me permito certificar que la información contenida en el Informe de Fin de Ejercicio contiene todos los aspectos materiales del negocio ocurridos durante el año 2023.

Representante Legal

A.7.2. INFORME SUSCRITO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DEL EMISOR SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

DAVIVIENDA

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Diciembre 2023

Banco Davivienda S.A. presenta las políticas y procedimientos necesarios para la ejecución del SCI de acuerdo a lo dispuesto por la normatividad vigente.

Actualmente, se aplican normas de control a sus operaciones, las cuales son ejecutadas y monitoreadas en cada uno de los procesos organizacionales. Dichas normas son evaluadas periódicamente por la Vicepresidencia de Auditoría Interna y los demás órganos de control.

El SCI de Banco Davivienda S.A. se caracteriza por:

- Promover y preservar un adecuado ambiente de control apoyado en la cultura organizacional, lo cual genera un sentido de concientización en todos los funcionarios.
- Fortalecer continuamente los sistemas de administración de riesgos establecidos, base de su funcionamiento a través del establecimiento de objetivos, identificación de eventos, su evaluación y respuesta al riesgo.
- Establecer y ejecutar actividades y procedimientos de control necesarios para la administración y gestión de los riesgos, realizar evaluaciones periódicas de su desempeño y generar planes de mitigación frente a los resultados de los riesgos evaluados.
- Adoptar las medidas necesarias para proteger, almacenar, acceder, conservar, custodiar y divulgar la información, para mantenerla confiable, íntegra y disponible; garantizando una comunicación efectiva de la información clave a los niveles requeridos y partes interesadas.
- Establecer y promulgar políticas y procedimientos que garantizan el monitoreo y supervisión continua, por parte de los administradores y de la alta dirección.

Para la verificación de la efectividad del SCI, el Banco cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y las áreas de Gestión de Riesgo quienes, de acuerdo al modelo de las tres líneas de defensa, realizan evaluación y monitoreo; así mismo, identifica las áreas que ejecutan el control interno desde la primera línea. Lo anterior, de la siguiente manera:

Primera Línea: Conformada por los dueños de los procesos responsables de: La identificación de riesgos asociados con los procesos a su cargo, incluido los de reporte financiero desde el origen de las transacciones hasta la preparación, consolidación y revelación correspondiente, el diseño, ejecución, supervisión de los controles que mitigan sus riesgos, reporte de eventos de riesgo y la formulación e implementación de planes de acción cuando sea requerido.

Los procesos se encuentran documentados formalmente y se tienen definidos e implementados controles de ejecución y supervisión que permiten dar un aseguramiento razonable frente a la mitigación de los riesgos asociados al reporte financiero.

Segunda Línea: Las áreas de riesgo realizan monitoreos sobre los controles de Banco, cuestionan o asesoran en la formulación de los controles para la mitigación, entre los que se encuentran los controles clave de reporte financiero, entendidos como aquellos que cuidan la manera como se registra, procesa y revela la información financiera.

Se cuenta con diferentes metodologías para efectuar el monitoreo, tales como:

- Evaluación de los controles con la participación de los dueños de los procesos (primera línea).
- Monitoreos y evaluaciones independientes focalizadas y priorizadas para medir la razonabilidad y efectividad de los controles.

Con base en los resultados, se comunican las oportunidades de mejora identificadas a los dueños de proceso, se definen acciones de mejora y se actualiza la calificación de los controles, en caso de ser requerido.

Tercera Línea: El Banco cuenta con la Vicepresidencia de Auditoría Interna que realiza evaluaciones al Sistema de Control Interno para determinar la seguridad razonable de su efectividad, en la cual incorpora aspectos relacionados con el reporte financiero (Gestión Contable).

La Vicepresidencia de Auditoría Interna evalúa de forma independiente y objetiva la gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, generando hallazgos y recomendaciones para la mejora de los procesos y las operaciones. En dichas evaluaciones se incorporan controles clave de reporte financiero. Para el año 2023 desarrollaron las evaluaciones de acuerdo con la planeación aprobada, la cual fue el resultado de la priorización por nivel de riesgo de los diferentes procesos del Banco, basada en el mapa de procesos, objetivos estratégicos, obligaciones normativas y legales. Al respecto, no se observaron deficiencias materiales en la revisión planeada relacionada con el reporte financiero.

La Auditoría Interna efectuó seguimiento a los planes de acción definidos por los dueños de los procesos, quienes gestionaron y continúan atendiendo las recomendaciones efectuadas; así mismo, el Comité de Auditoría realizó seguimiento al estado de implementación y efectividad de dichos planes, lo que contribuye al logro de los objetivos para la adecuada presentación y revelación de la información financiera.

Como resultado de las actividades realizadas por las tres líneas anteriormente descritas, no se detectaron deficiencias significativas que hayan impedido el reconocimiento, medición y revelación de la información financiera.

RICARDO LEÓN OTERO
Representante Legal

A.7.3. CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL REVISOR FISCAL MEDIANTE LA CUAL CONFIRME LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES SOBRE EL REPORTE DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Esta certificación se realiza a través del informe ISAE 3000 emitido por el revisor fiscal KPMG con corte diciembre 31, 2023, el cual hace parte integral de su dictamen y por lo tanto también hace parte del paquete de Estados Financieros Separados y Consolidados.

(Ver Anexo 5)

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE RIESGO

Álvaro José Cobo Quintero / Vicepresidencia Ejecutiva de Riesgo

Paula Reyes del Toro / Vicepresidencia de Riesgo de Crédito

Sandra Rodríguez Nieto / Riesgo Ambiental, Social y Climático

Sandra Mónica Delgadillo / Riesgo Ambiental, Social y Climático

Claudia L. Barajas / Riesgo Ambiental, Social y Climático

Santiago José González / Riesgo Ambiental, Social y Climático

Beatriz E. Ponce Castellanos / Riesgo Ambiental, Social y Climático

David Orlando Pedraza Sanabria / Relación con Inversionistas

Paula Lorena Botía Cella / Relación con Inversionistas

Laura Valentina Castro Domínguez / Relación con Inversionistas

Pablo Villalobos Lombana / Relación con Inversionistas

Carlos Mario Diaz Durante / Relación con Inversionistas

Andrés Camilo Chacón Briceño / Relación con Inversionistas

DIRECCIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Alejandra Díaz / Dirección de Sostenibilidad

María Camila Vásquez Noriega / Ciencia, Desempeño y Cultura ASG - Centro de Conocimiento

Ingrid Natalia Lozano Muñoz/ Centro de Conocimiento

Sara Daniela Ramírez Serrano / Desempeño ASG

Andrés Sebastián Burgos Arévalo / Análisis Estratégico y Datos ASG

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE BANCA PERSONAL Y MERCADEO

Maritza Pérez Bermúdez / Vicepresidencia Ejecutiva de Banca Personal y Mercadeo

Carlos Eduardo Torres Prieto / Dirección de Mercadeo y Publicidad

Claudia María Granada / Dirección de Relaciones Públicas

Carlos Javier Larrota Rangel / Marca y Publicidad

Carolina Ocampo Carrillo / Marca y Publicidad

Angelica Sánchez Bohórquez / Reputación Sostenibilidad Mercadeo y Sostenibilidad

VICEPRESIDENCIA CONTABLE Y TRIBUTARIA

Juan Carlos Hernández Núñez / Vicepresidencia Contable y Tributaria

Tatiana Saldarriaga Jiménez / Dirección Contable

Sandra Liliana Bejarano / Generación y Análisis Estados Financieros

Miriam Leiva / Generación y Análisis Estados Financieros

Andrés Giovanni Moreno / Generación y Análisis Estados Financieros

Faiver Castro / Generación y Análisis Estados Financieros

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Babel Group / Concepto de diseño

Todo Comunica S.A.S. / Diseño editorial, retoque fotográfico y portada

José F. Machado y Sofía Machado / Dirección de producción y edición de contenido

Ximena Vargas Rusce, Juan Camilo López Rojas, Magda Rocío Barrero Ortiz / Diagramación

Archivo Davivienda, Todo Comunica S.A.S., iStock / Fotografía

DAVIVIENDA

BANCO DAVIVIENDA S.A.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Relación con Inversionistas / *ir@davivienda.com*

Dirección de Sostenibilidad / *sostenibilidad@davivienda.com*

www.davivienda.com

Bogotá, 19 de marzo de 2024

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El mundo es nuestra casa

Hagámosla más próspera, incluyente y verde.

BANCO DAVIVIENDA S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA