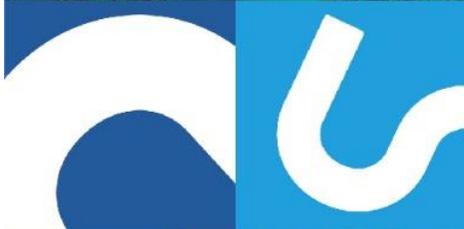


BANCO
Union

Donde estés,
estamos



**INFORME DE GESTIÓN
Y SOSTENIBILIDAD**

2023

Acerca de este informe

En un mundo cada vez más consciente de la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa, Banco Unión se encuentra en un proceso de transformación hacia la gestión sostenible. Este informe de gestión y sostenibilidad para el año 2023 es un testimonio del compromiso con el cambio y la mejora continua.

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y en él se presentan las principales cifras del negocio, el marco de gestión mediante el cual se rigen los principales resultados financieros y no financieros y los logros, las acciones e iniciativas alineados con un enfoque estratégico en sostenibilidad alineando estándares como los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, para orientar su gestión y contribución a la reducción de la pobreza, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En esta introducción, se proporciona un contexto relevante para comprender el informe en su totalidad. Se explorará el entorno macroeconómico en el que se opera, se delinearán la misión y valores que guían las acciones y la visión de Banco Unión a largo plazo. Además, se detallarán las estrategias clave que se están implementando para garantizar tanto la gestión eficiente como la sostenibilidad a largo plazo en las operaciones.

Además, se abordarán los riesgos significativos a los que se enfrenta el banco, desde los riesgos financieros como el riesgo crediticio y de mercado hasta desafíos emergentes como el riesgo de ciberseguridad. Se discutirán también los cambios relevantes en la normativa que impactan las operaciones y cualquier litigio o proceso judicial en curso que pueda tener implicaciones para la institución.

Por último, esta introducción sirve como preludeo a los siguientes apartados del informe, donde se analizará en detalle el desempeño bursátil y financiero, así como las prácticas de sostenibilidad e inversión responsable. Juntos, estos elementos brindan una visión integral del compromiso con la excelencia empresarial y la responsabilidad hacia los grupos de interés y el medio ambiente.

Carta del Presidente



Estimados clientes, inversionistas y colaboradores, el presente Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023 refleja nuestro compromiso con la integridad, el servicio, el respeto, la excelencia, el compromiso social y la sostenibilidad, como pilares fundamentales para el desarrollo estratégico de la entidad. En Banco Unión reconocemos la importancia de trabajar en conjunto con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, reguladores, supervisores e inversionistas para gestionar los retos que enfrentamos como sociedad. Por esto, este informe detalla nuestras iniciativas y logros en términos financieros y también destaca nuestras acciones y metas en áreas como inclusión financiera, gestión responsable en el uso de los recursos ambientales, y contribuciones a la comunidad.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es un reflejo de nuestra convicción que, a través de prácticas

empresariales responsables, podemos contribuir al bienestar de la sociedad y al medio ambiente. En Banco Unión entendemos que el éxito financiero y la sostenibilidad van de la mano porque en un mundo en constante cambio, es imperativo que las organizaciones asuman la responsabilidad de su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Contamos con 1480 colaboradores directos, atendemos a más de 4 millones de usuarios al año (un 85% de estratos 1, 2 y 3), contamos con 193 oficinas propias y 7.418 puntos de servicio a través de corresponsales, con un cubrimiento del 90% del territorio nacional. El Banco ha continuado el proceso de consolidación y posicionamiento como entidad bancaria después de haber completado el proceso de conversión, cuyo lanzamiento al público tuvo lugar el 1ro de septiembre de 2022. Esta conversión ha contribuido al cumplimiento de la misión de la compañía al facilitar la comunicación con nuestro mercado objetivo, que incluye colombianos en el exterior, sus familias en Colombia y contrapartes financieras.

Como contexto, durante el 2023 el entorno financiero global estuvo marcado por grandes retos originados en cambios políticos, económicos y sociales. En Colombia, los establecimientos de crédito enfrentaron desafíos significativos, donde se destaca un considerable deterioro en la cartera de créditos, como resultado de una mayor presión sobre la capacidad de pago de los clientes originado por una alta inflación. Igualmente se vieron afectadas por las altas tasas de interés debido al elevado costo de fondeo como consecuencia de

las altas tasas de intervención del Banco Central. Por otro lado, el peso colombiano se apreció frente al dólar, impulsado por un ambiente político en el que la institucionalidad prevaleció, reduciendo la velocidad de implementación de las propuestas por parte del gobierno actual y disminuyó la prima de riesgo país con respecto al año 2022. Como resultado de lo anterior, el total de los bancos experimentaron una disminución del 42,3% en sus utilidades en comparación con el año 2022.

En Banco Unión nos caracterizamos por contar con un talento humano comprometido, capacitado, y responsable, por esta razón durante el año promovimos la educación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, fomentamos la igualdad de oportunidades y la inclusión en el ámbito laboral. También aseguramos la contratación de personal cualificado y diverso, promoviendo así el trabajo digno con igualdad de oportunidades. Implementamos estrategias de desarrollo profesional y planes de carrera que le permitieron a nuestros colaboradores crecer y desarrollarse dentro del Banco, contribuyendo así al crecimiento económico tanto a nivel individual como el de nuestra organización.

Alineados con nuestro compromiso, efectuamos un análisis de doble materialidad donde se midió i) el impacto que nuestra actividad tiene en el entorno y en nuestros grupos de interés y ii) el impacto que el entorno y sus grupos de interés tienen en la actividad de Banco Unión; Esto con el fin de identificar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno más relevantes para nuestra

operación. De esta forma se definieron los asuntos prioritarios que guiarán nuestras acciones a futuro, convirtiendo la sostenibilidad en un pilar de nuestra estrategia.

En términos de resultados financieros, a pesar del entorno de negocios complejo para las entidades financieras, la compañía logró el equilibrio financiero después de realizar una provisión general de cartera para cubrir una posible materialización de riesgos en 2024. Además, hemos mantenido un nivel adecuado de solvencia para respaldar nuestro crecimiento futuro y contamos con excelentes indicadores de liquidez en comparación con los pares del sector.

Respecto al 2024, para el primer semestre se espera que la economía colombiana continúe afrontando riesgos relevantes producto de un bajo crecimiento, fenómenos climáticos, incertidumbre política, altas tasas de interés e inflación alta, pero para el segundo semestre se espera que la economía comience a mostrar signos de recuperación, así como una disminución consolidada y significativa de la inflación.

Agradecemos su confianza en nosotros y les invitamos a explorar nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad. Juntos, podemos forjar un camino hacia el éxito financiero y la responsabilidad corporativa, porque donde estés, estamos.

JUANPABLO CRUZ
Presidente de Banco Unión

Contenido

	Página
1. Introducción	
Misión, Visión y Valores del Banco	7
Entorno Macroeconomico	8
Cambios Relevantes en Normatividad	10
Resultados del Banco	13
2. Aspectos Generales del Banco	
Actividades del Banco	15
Litigios, Procesos Judiciales y administrativos	18
Riesgos relevantes a los que esta expuso el Banco	18
Riesgo de Mercado	20
Riesgo de Liquidez	21
Riesgo de Crédito	24
Riesgo Operacional	26
Ciberseguridad y Seguridad de la Informacion	28
3. Desempeño Bursátil y Financiero	
Comportamiento y desempeño bursátil y financiero	33
Información sobre la participación en el capital del Banco	34
Información financiera del ejercicio reportado comparándola con el ejercicio anterior	35
Comentarios y Análisis de la Administración sobre los resultados de la Operación y la situación financiera del Banco	35
Análisis cuantitativo y/o cualitativo del riesgo de mercado al que esta expuesto el como consecuencia de sus inversiones y actividades sensibles a variaciones del mercado	37
Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas al emisor	39
Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el Banco para el registro, procesamiento, y análisis de la información	39
4. Prácticas de Sostenibilidad e Inversión Responsable	
Nuestra gestión en sostenibilidad	41
Análisis de doble materialidad (BS)	42
Nuestro Gobierno Corporativo	49
Estructura de Gobernanza y Composición del Gobierno Corporativo	49
Prácticas de Gobierno Corporativo	58
Asuntos Sociales y Ambientales incluidos los climáticos	70
5. Información Adicional	
Acontecimientos Importantes después del ejercicio	80
Operaciones con socios y administradores	80
6. Anexos	82
7. Glosario	84



Introducción

Misión

Unimos a los colombianos en el exterior y a sus familias en Colombia, ofreciendo un servicio de calidad, con valores sólidos y un equipo humano profesional, brindando soluciones financieras seguras y efectivas.

Visión

Ser la entidad financiera preferida por los colombianos en el exterior y sus familias en Colombia que facilita el logro de sus sueños.

Valores

Integridad: Actuamos con lealtad y rectitud. Pensamos y actuamos en forma confiable y consistente.

Servicio: Trabajamos por conocer, entender y resolver de manera efectiva las necesidades de nuestros clientes; entendemos que todo lo que hacemos impacta sus sueños.

Respeto: Centramos nuestro actuar en el trato amable y digno entre las personas, empleados y clientes promoviendo el espíritu crítico constructivo y relaciones de confianza.

Excelencia: Valoramos y reconocemos la calidad y la actitud proactiva e innovadora para el cumplimiento de nuestros compromisos. Nos desafiamos permanentemente para superar nuestras metas.

Compromiso Social: Desarrollamos nuestra actividad con sentido de contribución al desarrollo de nuestra comunidad objetivo. Si a la comunidad le va bien, a la empresa le va bien.

Entorno Macroeconómico

La actividad económica colombiana en el año 2023 ha mostrado un proceso de reacomodación de su Producto Interno Bruto - PIB caracterizado por una menor demanda interna. La tasa anual de crecimiento del PIB para el año 2023 se ubicó en un 0,6%; cifra inferior al 7,5% alcanzado en el año 2022. Este desempeño ubicaría a Colombia en el rango medio de la tabla entre los países de la región que presentaron una desaceleración económica. Argentina (-0,8%), Bolivia (3,15%), México (2,5%), Chile (0,6%), Uruguay (-0,2%), Brasil (2,1%), Perú (-0,4%) y Ecuador (0,4%). Entre este grupo de países, Brasil, México y Bolivia mostraron el mayor crecimiento económico durante el año, gracias al mejor dinamismo de las exportaciones de commodities.

Por otra parte, la tasa de desempleo persiste en mantenerse por encima del 9,0%, al cerrar en torno al 10,2% levemente por encima del 9,50% con el que cerró el año 2022, siendo la más alta de toda América Latina, situación que afecta el consumo y estanca el crecimiento del país. La tasa de desempleo de las mujeres fue de un 12,2%, los hombres 8,4%, y los jóvenes entre 15 y 28 años el 16,5%.

La variación de los precios de los bienes y servicios que componen la canasta familiar de los hogares colombianos, Índice de Precios al Consumidor (IPC) en 2023 fue del 9,28% presentando una reducción en la fuerza de crecimiento frente al cierre del 13,12% del año 2022. Se ubica por tercer año consecutivo por fuera del rango meta establecido por el Banco de la República, que se encontraba entre el 2,00% y el 4,00%. Para el año 2024 se diluyen las presiones alcistas y la media de analistas esperan que el IPC cierre el año en promedio en el 5,50%. Sin embargo, las alertas sobre el impacto de los precios que pueda dejar la severidad del fenómeno del niño entre la energía y los alimentos exponen un escenario conservador a la hora de pronosticar un índice de precios dentro del rango objetivo planteado por el emisor.

La tasa de interés de referencia del mercado monetario cerró el año 2023 en el 13,0%, con una leve disminución de 25 puntos básicos con relación a la tasa máxima alcanzada durante el año del 13,25% y de un aumento de 100 puntos básicos frente a la tasa del 12% con la que cerró el año 2022.

La media de analistas espera que durante el año 2024 el Banco de la República reduzca las tasas de referencia entre 475 y 500 puntos básicos, lo cual podría ubicar la tasa de referencia para el cierre del año alrededor del 8,0%; la reducción de las expectativas de inflación apoyaría una postura de la política monetaria mucho más expansiva por parte del emisor.

Por su parte, el peso colombiano en el año 2023 presentó una revaluación nominal del 20,54%, al cerrar en \$3.822,05 pesos. La principal razón que sustentó la fortaleza del peso colombiano frente al dólar durante el 2023 es la importante disminución de la prima de

riesgo de carácter político, así mismo, la prima de riesgo país – medida a través de los “Credit Default Swaps” (CDS’s abreviatura por sus siglas en inglés) presentando una relevante disminución de más del 42% (2022: 274, 2023: 158) lo cual le permitió cerrar el importante diferencial que tenía frente a las demás monedas de la región. Los analistas económicos prevén que durante el año 2024 el peso frente al dólar mantenga una correlación importante con las monedas regionales y una relativa fortaleza. Los analistas esperan que el peso colombiano se mueva en un rango amplio entre los \$3.700 y los \$4.400 durante el año.

Por último, en 2023 se experimentó una notable cantidad de vencimientos entre Certificado de Depósito a Término (CDT) y bonos corporativos, generando presión en las necesidades de financiamiento de los emisores. Este escenario se desarrolló en un contexto de tasas de interés elevadas. Se observaron vencimientos de CDT por un total de 94.4 billones de pesos, especialmente concentrados en el segundo semestre del año. Por otro lado, la maduración total de bonos ascendió a 8.3 billones, con un poco más de la mitad venciendo en el primer semestre.

Los CDT mantienen un crecimiento dinámico, en diciembre de 2023 se observó un aumento interanual de \$67.2 billones en su saldo nominal y un crecimiento real de 19,2%. El saldo con vencimiento superior a un año alcanzó \$175.9 billones, del cual \$105.8 billones correspondió a depósitos con plazo mayor a 18 meses, esto es, el 36,5% del total de los CDT. La tenencia de CDT se distribuyó 66% en personas jurídicas y entidades oficiales, y el restante 34% en personas naturales

Los establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera acumularon a diciembre de 2023 utilidades alrededor de los \$8.3 billones, cifra inferior a las \$16.2 billones registradas a diciembre del año 2022. Los resultados se vieron fuertemente afectados por la compresión del margen de intereses como consecuencia del incremento de las tasas de interés que conllevó a un reprecio al alza más acelerado de las tasas de los depósitos en comparación con los de la cartera. Por otro lado, también se vieron fuertemente afectados por la mayor siniestralidad de la cartera, principalmente en los créditos de consumo y microcréditos y finalmente también por un incremento importante de los costos de operación como consecuencia de la alta inflación.

La cartera de créditos presentó un crecimiento del 1.94% alcanzando un saldo de 673.6 billones de pesos a diciembre de 2023 y el indicador de profundización se situó en 43.5% del PIB. La cartera vencida mayor a 30 días alcanzó \$33.7 billones reportando un crecimiento del 38.9% comparada con el cierre de 2022.

Por modalidades, la cartera tuvo los siguientes comportamientos a lo largo del 2023:
Cartera comercial: Crecimiento del 2.3% en el saldo de cartera y crecimiento del 28.3% de la cartera en mora superior a 30 días alcanzando un indicador del 3.4% al cierre del 2023

Cartera de consumo: Disminución del -2.4% en el saldo de cartera y crecimiento del 45.9% de la cartera en mora superior a 30 días alcanzando un indicador del 8.2% al cierre del 2023

Cartera de microcrédito: Crecimiento del 11.3% en el saldo de cartera y crecimiento del 71.3% de la cartera en mora superior a 30 días alcanzando un indicador del 8.6% al cierre del 2023

Cartera de vivienda: Crecimiento del 8.3% en el saldo de cartera y crecimiento del 33% de la cartera en mora superior a 30 días alcanzando un indicador del 3.0% al cierre del 2023

Por último, las remesas enviadas por colombianos en el exterior reportadas por el Banco de la República hasta diciembre del 2023 sumaron USD \$10.091 millones, presentando un incremento del 7% frente a los montos registrados en el año 2022 cuando llegaron a \$9.428 millones USD. Adicionalmente el Banco de la República precisó que las remesas son el segundo ingreso más importante de dólares para el país después del petróleo. Sin embargo, la entrada de divisas por este concepto se vio alterada por la volatilidad del tipo de cambio y la alta inflación. Estados Unidos sigue siendo el país de donde más se reciben divisas seguidos por España y Chile.

Cambios Relevantes en Normatividad

Durante el año 2023 el Gobierno Nacional y los entes territoriales con el fin de mantener la integridad, y estabilidad económica del país, así como la de fortalecer la competitividad del sector financiero, expedieron normas legales que afectaron directa e indirectamente al Banco, entre las cuales cabe resaltar las siguientes:

Circular Externa 008 – SFC (mayo 16 de 2023)

Instrucciones relativas al SCI de las entidades vigiladas

Con la presente Circular la Superintendencia consideró oportuno modificar las instrucciones en materia de control interno con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales y promover el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo robustas. Teniendo en cuenta las últimas actualizaciones del Marco Integrado de Control Interno publicadas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas de los Estados Unidos de América (COSO, por sus siglas en inglés), del Modelo de las Tres Líneas expedido por el Instituto de Auditores Internos del Reino Unido (IIA, por sus siglas en inglés) y de los lineamientos definidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en materia de gobierno corporativo.

Las entidades vigiladas tendrán un plazo de un año contado a partir de la expedición de la presente Circular para dar cumplimiento a las presentes instrucciones.

Circular Externa 013 – SFC (septiembre 06 de 2023)

Modificación a los Anexos 9 y 12 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera y a la proforma F1000-140 (Formato 238)

Con esta circular la Superintendencia Financiera de Colombia, realizó ajustes en el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) y definió los plazos para la implementación de los cambios en el mismo, cambios que se extienden hasta septiembre de 2025. Estos cambios estaban orientados a alinear el indicador con estándares internacionales para incluir la diferenciación entre los depósitos vista operativos y no operativos, también se ajustaron temporalmente las ponderaciones de los depósitos vista de entidades financieras vigiladas y fondos de inversión colectiva abiertos para que temporalmente ponderen el Fondeo Estable Disponible (FED). También, incluyen los cambios correspondientes en el formato con el que se realiza el reporte del CFEN para incluir las secciones correspondientes a los depósitos operativos y no operativos y los rubros correspondientes a los negocios fiduciarios inmobiliarios, de administración y de garantía, asimismo en la circular se aclaran los requisitos aplicables a las operaciones interdependientes.

Circular Externa 014– SFC (septiembre 20 de 2023)

Instrucciones transitorias para la gestión de los créditos de consumo de deudores que se acojan a medidas de modificación

La Superintendencia Financiera de Colombia ha decidido extender temporalmente el plazo de mora aplicable a los créditos de consumo para que dejen de ser considerados como modificados y pasen a ser clasificados como reestructurados. Esta medida busca brindar a los deudores una ventana adicional de tiempo para cumplir con sus obligaciones financieras.

Las instrucciones impartidas por la Superintendencia fueron las siguientes:

Se modifica temporalmente el plazo de mora permitido para mantener los créditos de consumo como modificados, permitiendo un plazo de hasta 60 días de mora antes de ser clasificados como reestructurados. Las entidades financieras pueden seguir utilizando el plazo anterior de 30 días si lo consideran apropiado según su gestión de riesgos.

Los créditos de consumo que ya estén clasificados como reestructurados deben mantenerse en esa categoría hasta que los deudores paguen regularmente capital e intereses durante un período ininterrumpido de 24 meses.

Se establece que los créditos de consumo que pasen a ser reestructurados y presenten mora de 30 días o más serán considerados como incumplidos. En todo caso, aquellos en mora de más de 90 días se considerarán incumplidos automáticamente.

La calificación de riesgo de los deudores de la cartera de consumo debe realizarse considerando su capacidad de pago y otros requisitos establecidos por la Superintendencia.

Las entidades financieras no pueden revertir automáticamente las provisiones constituidas sobre los créditos de consumo que hayan sido modificados o reestructurados antes de la entrada en vigencia de esta medida.

Las instrucciones anteriores son aplicables a discreción de cada entidad financiera. En este sentido, Banco Unión tomó la decisión en el 2023 de no acogerse a las medidas mencionadas y continúa aplicando sus propias políticas sin los cambios propuestos.

Circular Externa 017– SFC (noviembre 30 de 2023)

La Superintendencia emitió instrucciones transitorias con el fin de activar provisiones contracíclicas en las carteras de consumo y comercial, buscando promover la estabilidad financiera y mitigar el impacto del ciclo crediticio actual en el sistema financiero. Estas medidas les permiten a las entidades vigiladas enfrentar las condiciones económicas actuales.

El objetivo es aplicar una metodología de cálculo de provisiones en fase de desacumulación, según lo establecido en el Capítulo XXXI - SIAR de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) y la Carta Circular 019 de 2023. Esto permite que, durante periodos de tendencia bajista, las entidades puedan desacumular provisiones contracíclicas constituidas en fases ascendentes del ciclo, siempre manteniendo un nivel de provisiones prudencial.

Dadas las condiciones macroeconómicas actuales, la Superintendencia considera necesario establecer instrucciones transitorias sobre las condiciones que deben cumplirse para aplicar esta metodología en fase desacumulativa, según lo establecido en el subnumeral 2.2 del Anexo 1 del Capítulo XXXI - SIAR de la CBCF.

Las instrucciones anteriores son aplicables a discreción de cada entidad financiera. En este sentido, Banco Unión tomó la decisión en el 2023 de no acogerse a las medidas mencionadas y continúa aplicando la metodología de cálculo de provisiones en fase acumulativa.

Resultados del Banco Unión

Banco Unión S.A. presentó los siguientes resultados al finalizar el año 2023.

Activos totales: A diciembre 31 de 2023, nuestros activos totales ascendieron a \$1.195.424 millones, con un aumento del 21,67% frente al cierre del año 2022, explicado principalmente por el incremento en la cartera, las cuentas por cobrar, adicional a un incremento en el ajuste en los activos por derechos de uso.

Cartera de créditos: Al cierre de 2023, el total de la cartera bruta alcanzó \$766.154 millones, presentando un incremento del 22,71%, con relación al cierre de 2022 impulsado principalmente por mayor colocación de créditos de libranzas. Cabe destacar que durante este período se llevaron a cabo nuevas colocaciones con un estricto control de riesgos en la concesión de créditos.

Pasivos totales: Su saldo al 31 de diciembre de 2023, fue de \$1.053.953 millones, con un incremento del 27,09% frente al cierre de diciembre de 2022, debido al incremento en los depósitos de los clientes, principalmente en las captaciones a través de CDTs, cuyo saldo a diciembre de 2023 fue de \$657.586 millones que frente a \$460.171 millones a diciembre de 2022, presentó un incremento del 42,90%, superando de manera significativa las expectativas definidas por el Banco. Las condiciones de altas tasas de interés en el mercado contribuyeron en dinamizar este crecimiento. Durante 2023, el Banco enfocó su estrategia de crecimiento en plazos inferiores a 18 meses previendo una reducción en las tasas de interés en el corto plazo.

Patrimonio: La compañía terminó al cierre de 2023, con un patrimonio total de \$141.471 millones, frente a \$153.146 millones al cierre del 2022, lo cual refleja una disminución del 7,62% debido a la disminución en las utilidades del ejercicio de 2023 comparado con el año 2022.

Utilidades: Las utilidades netas del ejercicio a diciembre de 2023 sumaron \$247 millones, frente a una utilidad de \$32.165 millones registrada en el 2022, lo cual representa una disminución del 99,23%. A pesar del mayor monto de cartera colocada y mayores transacciones de remesas respecto al proyectado, los ingresos no alcanzaron lo esperado debido al deterioro de la cartera, al mayor costo de fondeo para intermediación y la menor tasa de cambio que afectó los ingresos de remesas.



2

Aspectos Generales del Banco

Actividades del Banco

Descripción del Objeto del Negocio

Evolución del plan de negocios en el corto, mediano y largo plazo

En el 2019 Banco Unión S.A. definió su actual planeación estratégica a partir de un diagnóstico integral de la compañía y del mercado potencial, definiendo la situación presente y perspectivas de la entidad desarrollando, entre otras, una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) y analizando los resultados financieros de los últimos años como base de la proyección de resultados futuros. Respecto al mercado, definió continuar con la estrategia de profundizar en los servicios a los colombianos en el exterior y sus familias, puesto que es un segmento de mercado atractivo, que es bien conocido por el banco y que no corresponde al foco específico de ningún competidor en el país. Igualmente, se redefinió la misión, visión y valores corporativos.

Como resultado del análisis, se estableció una nueva visión estratégica para la compañía, la cual se fundamenta en una jugada de relacionamiento que busca posicionar a Banco Unión como la entidad financiera para los emigrantes colombianos y sus familias, combinado con una jugada de producto orientada exclusivamente a la profundización en créditos de libranzas.

Para el logro de la visión estratégica se definieron 3 grandes iniciativas:

1. Desarrollo de canales digitales de interacción y una oferta de valor para los colombianos en el exterior.
2. Crecimiento de productos y servicios para atender a las familias en Colombia de los emigrantes colombianos.
3. Crecimiento en el negocio de libranzas.

Estos objetivos planteados en la estrategia de la compañía van acompañados de 7 pilares que apalancan su cumplimiento, los cuales a la fecha se han venido desarrollando dentro de lo planeado:

1. Excelencia en servicio a través de un modelo diferenciado.
2. Fortalecimiento de canales (digitales y presenciales).
3. Excelencia operacional.
4. Gestión de la información y capacidad analítica.
5. Modelo de fidelización de clientes.
6. Fortalecimiento de las competencias de liderazgo en el equipo humano.
7. Efectividad en gestión de proyectos y requerimientos.

Actividades, productos o servicios

Actualmente la entidad cuenta con un portafolio de productos, canales y servicios innovadores, alineados a su visión de ser la entidad financiera preferida por los colombianos en el exterior, uniéndolos con sus familias en Colombia y facilitando el logro de sus metas y sueños.

Entre los productos y servicios se encuentran ahorro e inversión, créditos, remesas, seguros, compra y venta de divisas y recaudos.

- Ahorros e inversión
 - Cuentas de Ahorros: Es una cuenta de fácil apertura, tanto digitalmente como a través de cualquier de las oficinas del banco. No tiene cuota de manejo y ofrece intereses diarios capitalizables. El cliente puede realizar sus retiros y consignaciones con su huella digital en las oficinas del banco o puede llevar de manera voluntaria la tarjeta débito asociada a su cuenta con la cual puede realizar compras en cualquier establecimiento o retiros en cajeros automáticos.
 - CDTs: Títulos que ofrecen excelente rentabilidad en diferentes plazos a partir de 30 días que pueden ser prorrogables automáticamente, negociables en la Bolsa de Valores de Colombia o endosables a solicitud del titular.
 - Plan de Ahorro Programado (PAP): Es un producto diseñado para establecer compromisos y metas de ahorro que al ser cumplidas por el ahorrador logra tasas preferenciales que ayudan en la obtención de sus objetivos de inversión.

- Créditos
 - Crédito Rotativo: Línea de crédito de libre inversión que permite al cliente disponer de dinero en efectivo en forma inmediata y con cada pago que realiza, puede liberar su cupo para utilizarlo cuando lo necesite.
 - Crédito de Libranza: Crédito que se ofrece a pensionados y empleados de empresas del sector público, a quienes se les realiza el descuento directamente por nómina, con amplios plazos y cuotas fijas durante la vigencia del crédito.
 - Crédito Hipotecario para colombianos en el Exterior: Alternativa de crédito para colombianos residentes en el exterior que requieren comprar vivienda nueva o usada en Colombia.
 - Tarjeta de Crédito MasterCard: Producto que permite a los clientes hacer sus compras en establecimientos físicos y virtuales tanto nacionales como internacionales. Cuenta además con la posibilidad de hacer avances de efectivo en cajeros automáticos.

- Giros
 - Remesas internacionales Western Union – VIGO: Los clientes pueden enviar y recibir el dinero de sus giros Western Union con rapidez, seguridad y confiabilidad, desde y hacia más de 200 países y territorios donde Western Union tiene presencia.

- Cobro de Giro Online: Servicio que permite a los clientes consultar la disponibilidad de su giro a través del portal web de Banco Unión, cobrarlo en línea y consignarlo en su cuenta bancaria.
 - Envíos Online: Servicio de envío de dinero al exterior a través del portal web de Banco Unión, debitando el valor desde cualquier cuenta bancaria en Colombia.
 - Abono de Giro en Cuenta: Servicio gratuito, fácil y muy seguro, donde sin salir de casa, el beneficiario en Colombia puede llamar a solicitar la consignación del giro en su cuenta de ahorros de Banco Unión o en la de cualquier entidad financiera.
- Seguros
 - Seguro de Vida con Asistencia Médica: El seguro de vida grupo con anexo médico es una solución que brinda la tranquilidad al asegurado en caso de muerte por cualquier causa, además de un abanico de coberturas médicas y odontológicas para la familia.
 - Seguro de Fleteo: Ofrece al cliente la posibilidad de asegurar el dinero de su giro, su vida y sus documentos personales, en caso de ser víctima de hurto, hasta 3 horas después de salir de las oficinas de Banco Unión.
 - Seguro de Accidentes Personales: Es un seguro que tiene como finalidad indemnizar al asegurado y/o sus beneficiarios cuando a causa de un accidente el asegurado fallece o sufre una desmembración o inhabilidad permanente.
 - Seguro de Repatriación: Es el seguro que, ante el fallecimiento de un ser querido en el extranjero, le ofrece la repatriación del cuerpo, cubriendo todos los gastos y trámites asociados al proceso, hasta la disposición final y costos exequiales.
 - Seguro de Accidentes personales con asistencias médicas: Es una solución que brinda la tranquilidad al asegurado y a su familia porque puede acceder a diferentes servicios médicos desde su hogar además de la cobertura en caso de muerte accidental.
 - Seguro de desempleo Asociado a Créditos: Cubre hasta 6 cuotas del crédito en caso de que el asegurado pierda el trabajo o a causa de enfermedad o accidente, quede incapacitado para realizarlo.
 - Seguro de Vida Asociados a los Créditos: Este seguro brinda amparo en caso de muerte o incapacidad total y permanente, a los deudores de crédito ordinario y/o tarjeta de crédito otorgadas a las personas naturales, representantes legales de sociedades, deudores solidarios o codeudores de Banco Unión.
 - Compra y venta de divisas

Banco Unión brinda un servicio ágil de compra y venta de dólares y euros en efectivo con la confianza e integridad de una entidad financiera. Los clientes institucionales son atendidos por ejecutivos de cuenta.

- Recaudos y recargas
 - Recaudos: Recepción del pago de facturas de diferentes servicios en la amplia red de oficinas a nivel nacional y a través de la página web www.bancounion.com.
 - Recargas: Recargas de minutos para cualquiera de los operadores móviles que prestan el servicio en Colombia, a través de la red de oficinas a nivel nacional y en www.bancounion.com.

Todos los productos y servicios del portafolio de Banco Unión tienen la connotación de ingresos permanentes. Sin embargo, como cualquier producto financiero, están expuestos a impactos derivados de la estacionalidad macroeconómica local y para productos específicos como remesas y créditos de vivienda para colombianos en el exterior, están expuestos a las variaciones que pueda tener la economía global.

El número total de trabajadores a diciembre 31 de 2023 y 2022 es el siguiente:

Detalle	2023	2022	Var. #	Var %
Empleados	1.480	1.391	89	6,40%

Litigios, procesos judiciales y administrativos

A diciembre 31 de 2023, el Banco no se encuentra incurso en litigios que afecten de manera considerable sus operaciones ni su patrimonio o que produzcan una afectación material a su situación financiera.

Riesgos relevantes a los que está expuesto el Banco y los mecanismos implementados para mitigarlos

Generalidades en Cuanto a la Gestión de Riesgos en Banco Unión.

La Vicepresidencia de Riesgos es un área independiente que reporta directamente a la Presidencia del banco y es la encargada de liderar el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) dando cumplimiento al Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superfinanciera. Este sistema abarca los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo. Esta gestión se enmarca en las políticas, procedimientos y límites establecidos por la Junta Directiva, la normativa emitida por los diversos órganos de control y vela por el cumplimiento de estos.

La Junta Directiva, como máximo órgano en la estructura del gobierno de riesgos, asigna los recursos y la estructura organizacional para llevar a cabo la gestión. En la evaluación y seguimiento la Junta Directiva cuenta con el apoyo de los siguientes comités: Comité de Riesgo de Liquidez y Mercado, Comité de Riesgo Operativo y Comité de Riesgo de Crédito y Cobranza.

Contexto para la gestión de riesgo

En el contexto internacional, en 2023 se observaron políticas monetarias orientadas a controlar la inflación, lo que representó que para las grandes economías se estabilizaran los niveles de precios e incluso se redujeran, haciendo que los bancos centrales finalizaran sus ciclos de alza de tasas de interés. Adicionalmente, a estas presiones inflacionarias también se observó una desaceleración en el crecimiento economía mundial, afectado entre otras por las situaciones políticas que se dieron durante todo el 2023.

Para el 2023 en Colombia, se materializaron hechos observados desde finales de 2022, como una inflación alta y la desaceleración del crecimiento de la economía, lo que aportó en el aumento del riesgo de crédito de la cartera de consumo a lo largo del año. La política monetaria estuvo concentrada en contener la inflación, lo cual llevó al aumento en las tasas de interés presionando la carga financiera de los hogares y el costo del fondeo para el sector financiero, el cual también se vio impactado por efectos regulatorios, como es el caso del cumplimiento de los límites del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

La inflación, sumado a factores externos y a reformas políticas del gobierno, afectaron el crecimiento de la economía, donde se observó una demanda agregada disminuida dadas estas condiciones, lo que empeoró la capacidad de pago de los colombianos y en el 2023 se observó un aumento de la cartera vencida del segmento de consumo. Esta situación presionó las utilidades de las entidades financieras por los mayores requerimientos de provisiones, pero los indicadores de capital y liquidez se mantuvieron estables, demostrando así la solidez del sistema financiero colombiano.

Es relevante mencionar, que la política monetaria de incremento de tasa de intervención del Banco de la República aplicada durante el 2023 para controlar la inflación empezó a mostrar cierto efecto sobre el nivel de precios en el último trimestre, cerrando el año en una inflación de 9,28% frente al 13,12% de diciembre de 2022. Esto llevó al Banco de la República a efectuar una reducción de tasa al cierre de año de 25 puntos básicos, lo cual genera la expectativa que durante el 2024 el ciclo de tasas de interés tenga una clara tendencia a la baja, generando expectativas de recuperación económica para el segundo semestre de 2024.

El incremento en las tasas de interés durante el 2023 afectó directamente el costo del fondeo y por tanto los márgenes de intermediación, que también estuvieron cargando con la materialización del riesgo de crédito. Unido a esto, para el último trimestre del año la Superintendencia Financiera realizó ajustes en la metodología de cálculo de la tasa de

usura, lo cual afectó especialmente el segmento de consumo, dando lugar a un ajuste a la baja en la tasa de colocación, mientras que la corrección en las tasas del pasivo, dependientes de la tasa de intervención del banco central, no se materializan a la baja a la misma velocidad generando mayor presión sobre la rentabilidad.

Para el 2024 se espera un tímido crecimiento económico, con expectativas entre el 1% - 1,5%, con un primer semestre donde todavía se sentirán significativamente los impactos del 2023 y un segundo semestre que se espera empiece a mostrar signos de recuperación. Sin embargo, la economía colombiana continuará afrontando riesgos internos y externos; por el lado interno deberá hacer frente al fenómeno climático del niño, el cual tendrá efectos directos sobre los niveles de precios y por otro lado el gobierno continuará con el trámite de sus reformas lo cual generará ruido e incertidumbre afectando las decisiones de inversión. También deberá hacer frente a temas externos como la desaceleración de algunas grandes economías que afectarán el precio de las materias primas y los conflictos internacionales que puedan causar volatilidad en los precios.

Riesgo de Mercado

Banco Unión, en el desarrollo de sus líneas de negocio, enfrenta diversos riesgos, incluido el riesgo de mercado. Este riesgo se presenta sobre el portafolio de inversiones y las exposiciones en moneda extranjera relacionadas con el negocio de remesas. El Banco gestiona estas exposiciones considerando las necesidades de liquidez y bajo políticas acorde con su apetito de riesgo.

La entidad cuenta con un sistema para la administración del riesgo de mercado; el cual establece dentro de sus políticas, entre otras, la asignación de cupos para inversiones, mercados en los que participa el banco, tipos de operación, límites de exposición de acuerdo con el valor en riesgo, límites para las negociaciones y operaciones por trader. Estos límites son monitoreados diariamente por el área de riesgos de mercado y liquidez encargada de reportar a los órganos de gobierno, como el Comité de Riesgos de Mercado y Liquidez y la Junta Directiva.

Para garantizar una gestión adecuada y prevenir conflictos de interés, las funciones de inversión, control, monitoreo, registro y contabilización se han asignado a áreas independientes funcionalmente. La gestión diaria incluye la medición del valor en riesgo del portafolio de tesorería de acuerdo con los estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el riesgo de mercado, la entidad se expone a los factores de tasa de interés y tasa de cambio. La exposición al riesgo de tasa de interés se mide sobre el libro de tesorería, donde las inversiones se centran en deuda pública y privada del sector financiero con concentración en calificaciones AAA. Unido a esto, se mantuvo la política de duración máxima de dos años como plazo de inversión y se realizaron las revisiones semestrales

sobre los cupos de crédito y contraparte, monitoreando diariamente la concentración tanto de forma individual como agregada para grupos económicos.

Con relación al riesgo de tasa de cambio, la exposición proviene principalmente de la monetización de divisas para el pago de remesas, sobre las cuales se realizan coberturas para minimizar el impacto que puede tener la volatilidad de la divisa.

En el siguiente gráfico se muestra el valor en riesgo para cada trimestre. Es relevante aclarar que, para el cierre de junio 2023 se presentó un exceso en los límites internos definidos para el Valor en Riesgo (VaR) de Mercado, debido a una mayor exposición en moneda extranjera por la concentración de remesas dada la coincidencia de días festivos en Colombia y en Estados Unidos. Durante el resto del año la exposición al factor tasa de cambio se mantuvo controlada y dentro de los niveles esperados del apetito de riesgo.



Riesgo de Liquidez

En el desarrollo de las actividades de intermediación financiera y de remesas, Banco Unión se ve expuesto al riesgo de liquidez. La administración y gestión de este riesgo se ha realizado de forma prudencial y coordinada de acuerdo con la ejecución del plan de negocio y con el apetito de riesgo de acuerdo por el sistema de administración de riesgo de liquidez.

La administración de este riesgo es vital para el Banco, ya que el negocio de remesas requiere de un flujo importante de liquidez, por lo que la entidad administra prudencialmente sus recursos para asegurar el funcionamiento de estas y de la intermediación financiera.

El Banco semanalmente hace seguimiento al comportamiento de la liquidez con el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), que evalúa los flujos netos de recursos, proyectándolos a los plazos de 7 y 30 días y comparando dicho requerimiento con los activos líquidos con los que cuenta.

Esta medición se complementa con ejercicios mensuales donde se evalúa el comportamiento de dichos flujos hasta 90 días bajo dos escenarios: uno esperado y otro de estrés, para analizar qué sucedería en escenarios más exigentes.

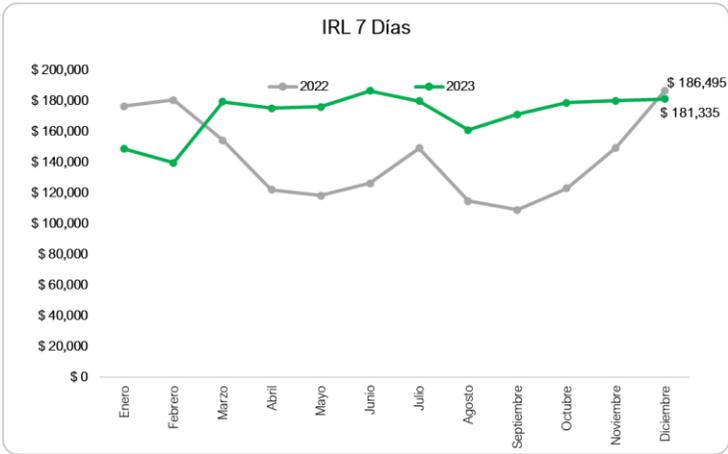
Como parte del monitoreo, también se realiza seguimiento a la concentración de las captaciones y sus niveles de renovación, así como a la volatilidad de los depósitos de ahorro, entre otros indicadores.

En línea con lo anterior, mensualmente se realiza la medición y evaluación del CFEN con el cual se puede monitorear que la entidad mantenga un fondeo constante y atomizado en relación con la composición de sus activos, es decir, que su financiamiento no se concentre en el corto plazo teniendo en cuenta que una parte importante de sus activos está a largo plazo.

Desde el comité de riesgo de mercado y liquidez, donde participan las áreas de negocio encargadas de la administración de la liquidez y el área de riesgo, se monitorean y revisan los indicadores previamente mencionados. De igual forma, según los comentarios y análisis del comité, se remite el seguimiento a la Junta Directiva y el comportamiento de los límites y/o umbrales sobre este riesgo.

Además de las políticas, límites y controles dentro de la gestión del riesgo de liquidez, se dispone de un plan de contingencia de liquidez, donde se establecen las posibles fuentes alternativas en casos de emergencia y los procedimientos para acceder a ellas, con este objetivo prever soluciones a escenarios críticos de liquidez.

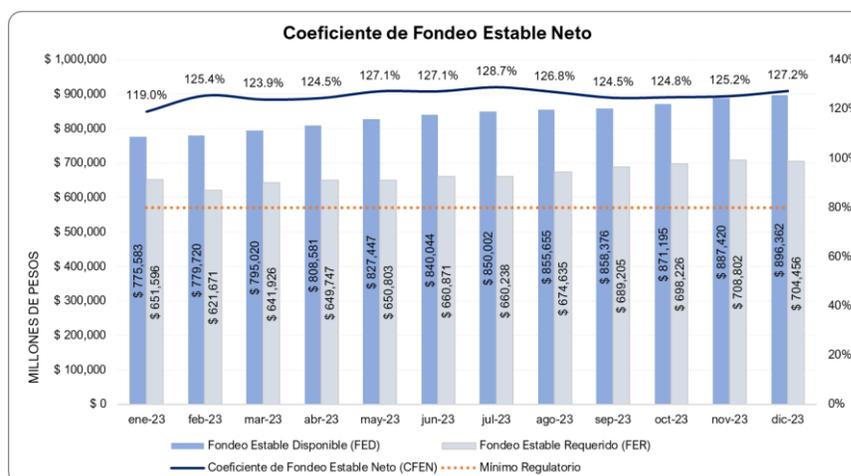
En el siguiente gráfico se observa la tendencia el indicador de riesgo de liquidez a 7 días entre los años 2022 y 2023.



A continuación, se presenta la tendencia que tuvo el CFEN durante el 2023. Como se observa, este se mantuvo la mayor parte del año por encima del 120%, mostrando que los

movimientos tanto del fondeo como de los activos se realizaron de forma alineada con las necesidades de la entidad y el desarrollo de la estrategia.

El CFEN tuvo un promedio de 125,2% durante el 2023, lo que refleja que la entidad cumplió ampliamente con el límite normativo (80%) requerido para el tipo de entidad. Los cambios normativos que se dieron durante el 2023 frente a este indicador no tuvieron efectos significativos sobre su comportamiento.



Dentro de la gestión del riesgo de liquidez, es importante asegurar la atomización de las captaciones, ya que concentraciones en clientes específicos o en grupos de clientes puede generar eventos de riesgo de liquidez. Para asegurar una atomización de las captaciones que evite dichas concentraciones se han definido límites que aplican sobre personas naturales, clientes personas jurídicas y clientes institucionales. Asimismo, se monitorea la concentración por plazos en el caso de los CDT's y montos en general, esto con el fin de identificar posibles situaciones de riesgo y planear el requerimiento de recursos.

Relación de Solvencia

En el seguimiento al marco de apetito de riesgo y el plan de negocio se monitorea la relación de solvencia como uno de los principales indicadores. Dicho indicador evalúa el patrimonio de la entidad frente a la exposición que tiene frente a los riesgos de crédito, mercado y operativo. Desde 2021, la metodología de cálculo de esta relación incluye el riesgo operacional, ajusta las ponderaciones de los activos por riesgo de crédito, y considera garantías y provisiones para los activos.

Para el cierre del año 2023 la relación de solvencia se ubicó en 13,88% versus un 18,16% al cierre del año anterior. Dicha variación se originó por el crecimiento de la cartera de créditos durante el año, lo que significa que se dio uso al capital desde dicho activo. Es

importante aclarar que esa mayor exposición en cartera se produjo principalmente en el producto libranza, con un nivel de riesgo crediticio menor a otros productos de cartera. Los resultados del año en este indicador se mantienen alejados del límite regulatorios del 10,5%

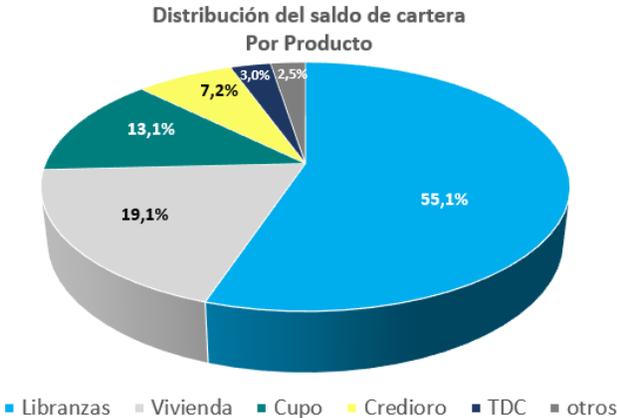
También es relevante comentar que, en marzo de 2023, el Banco obtuvo la certificación de la base de eventos de riesgos operativos ante la Superintendencia Financiera, lo que permitió calcular la relación de solvencia teniendo en cuenta la menor exigencia normativas que permite dicha certificación.

Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito se realizó según las directrices de la Superintendencia Financiera, según el Capítulo XXXI del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SARC) de la Circular Básica Contable y Financiera (SBCF) emitida por el regulador.

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito del Banco engloba políticas, procesos, metodologías, modelos, límites y tolerancias que posibilitan la gestión integral del ciclo de la operación crediticia. Esto abarca desde las condiciones iniciales de los productos ofrecidos, la aprobación de créditos, la constitución de garantías, el monitoreo de la cartera, la estimación de provisiones mediante modelos de referencia para los tres segmentos de cartera, la gestión de cobranzas y, finalmente, la aplicación de castigos.

En el caso específico de Banco Unión , se ofrecen diversos productos crediticios, entre los cuales se incluyen: libranzas, vivienda, cupo rotativo, crediario, tarjeta de crédito, libre inversión, motos, empresarial, empleados. A continuación, se detalla la composición del saldo total de la cartera según los distintos productos:



Durante el año 2023, el portafolio de créditos experimentó un notable crecimiento, a pesar de la coyuntura macroeconómica. Este incremento se sustentó principalmente en productos de bajo riesgo, como libranzas, vivienda y Creditorio, los cuales contribuyeron significativamente a la expansión total de la cartera.

En términos generales, al cierre del ejercicio fiscal, la cartera alcanzó la cifra de \$766.154 millones, reflejando un crecimiento del 22,71% en comparación con el cierre de diciembre de 2022. El saldo vencido se situó en \$47.356 millones, representando un indicador del 6,18%, con un cubrimiento de provisiones del 133%, sin considerar la provisión general adicional que se estableció para el 2024 por decisión de Banco Unión. , teniendo en cuenta el contexto macroeconómico actual.

Es relevante destacar que la cartera vencida a lo largo de 2023 se mantuvo por encima de las proyecciones establecidas. Este comportamiento se observó principalmente en la cartera de consumo, con especial énfasis en los productos masivos, como Cupo Rotativo y Tarjeta de Crédito, una tendencia que fue generalizada en el sector financiero.

Durante el año 2023, se implementaron análisis de mantenimiento bimestral enfocados en Cupo Rotativo y Tarjeta de Crédito, con el objetivo de detectar alertas tempranas de riesgo en el sector. Este enfoque permitió una evaluación constante de la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento de los clientes. Además, se llevó a cabo un monitoreo exhaustivo del sector, analizando la cartera total, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que pudieran contribuir a ajustar nuestra política de crédito.

En el cuarto trimestre del año 2023, la Dirección de Riesgo de Crédito, en colaboración con la Dirección de Estadística y el equipo de DataCrédito Experian, inició la construcción de un nuevo modelo de originación para los productos masivos. El propósito de este proyecto es establecer un esquema de adjudicación de crédito que considere el historial de pagos de los clientes, su capacidad de pago y nuevas variables que permitan prever incumplimientos en el contexto de las condiciones macroeconómicas actuales.

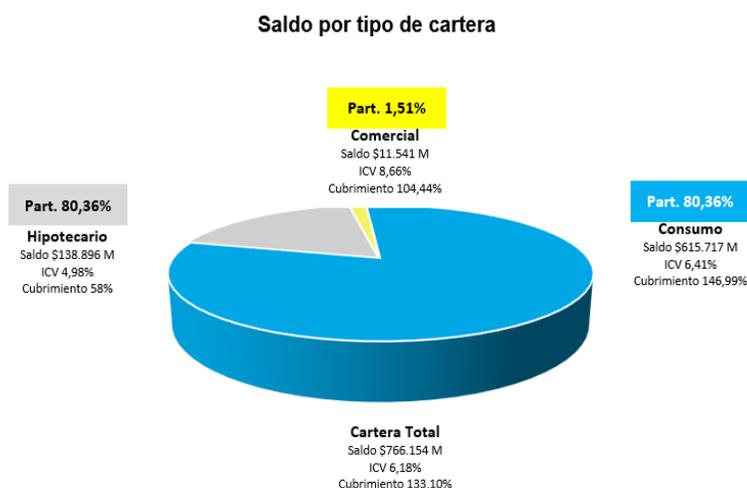
Durante el año 2023, el gasto neto de provisión acumulada cerró en \$64.410 millones, evidenciando un incremento significativo en comparación con el presupuesto establecido. La desaceleración económica, junto con tasas inflacionarias y de interés elevadas, generaron un aumento generalizado en los incumplimientos de los deudores, especialmente en la cartera de consumo, puntualmente en tarjetas de crédito y créditos rotativos.

En respuesta a este escenario, se constituyeron Provisiones Generales Adicionales (PGA) por un monto de \$8.029 millones a cierre del año 2022 para ser utilizadas durante el año 2023, de acuerdo con las directrices de la Circular 026 de 2022 y la aprobación de la Junta Directiva de Banco Unión. A pesar de la utilización de esta PGA a lo largo del año, debido al contexto macroeconómico actual, se optó por establecer una nueva provisión general adicional de \$3.500 millones para el año 2024.

El saldo total de provisiones cerró en \$73.656 millones, experimentando un aumento de \$20.056 millones en comparación con el cierre del año 2022.

Asimismo, la implementación de la Circular Externa 026 de 2022, que incorporó el "factor K" en el cálculo de la pérdida esperada en el modelo de referencia de consumo durante el año 2023, con el objetivo de reconocer el riesgo por mayor apalancamiento de los deudores para créditos originados, desembolsados, modificados, reestructurados o adquiridos a partir del 1 de enero de 2023, resultó en un reconocimiento adicional de provisiones pese a la siniestralidad controlada que ha presentado el producto históricamente.

El Banco mantiene su esencia y sus productos de crédito están dirigidos a la persona natural como se refleja en la distribución de la cartera por tipología:



Riesgo Operacional

Banco Unión, cuenta con una Gestión de Riesgo Operacional, cuyo objetivo es disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos, incluyendo aquellas situaciones relacionadas con asuntos legales. Esta gestión está enmarcada en las principales etapas de la administración del riesgo como lo es la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo.

Para establecer un sistema de mejora continua de los procesos operativos, la tecnología y la estructura de controles existentes, se realizó la identificación y actualización permanente de los riesgos expuestos por la entidad en sus diferentes procesos.

El fortalecimiento de las políticas, procedimientos, actividades de control encaminadas a garantizar la calidad y revelación contable de los eventos de riesgo operacional, permitió durante el primer trimestre del año la certificación de la base de eventos de riesgo operacional por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, logrando aplicar a las mediciones internas de riesgo operativo dentro de la solvencia y tener un indicador más representativo de la situación de la entidad.

En el periodo de enero a diciembre de 2023 se reportaron 797 eventos de riesgo operacional, donde 249 afectaron el estado de resultados (tipo A) por un valor de \$3.965 millones. No obstante, se obtuvo una recuperación por \$1.920 millones, generando un impacto económico neto de \$2.045 millones. La mayor participación estuvo representada en el 52% por eventos de fallas tecnológicas y el 26% en errores en procesos.

Por otro lado, se realizaron diferentes actividades de capacitación y sensibilización enfocados a fortalecer la cultura de la gestión de Riesgo Operacional y el Plan de Continuidad del Negocio, dirigido a los colaboradores y terceros críticos que prestan servicio a la entidad, actividades que se complementaron en la semana de riesgo, la cual tuvo como objetivo brindar información y capacitaciones enfocadas en resaltar las responsabilidades de los líderes de procesos, la gestión de los eventos de riesgo operacional, la gestión de riesgo en los procesos, la importancia del plan de continuidad del negocio y finalmente las medidas de prevención de fraude y ciberseguridad.

Administración de la Continuidad del Negocio

Banco Unión cuenta con una Administración de la Continuidad del Negocio cuyo objetivo está enfocado en recuperar y restaurar los servicios críticos interrumpidos por un evento no deseado.

Durante el 2023 se realizó la actualización del Análisis de Impacto en el Negocio –(BIA por sus siglas en inglés) para todos los procesos críticos, como parte integral del Plan de Continuidad del Negocio. El objetivo de este procedimiento era identificar de forma precisa los posibles impactos resultantes de interrupciones, proporcionando la información esencial para la toma de decisiones efectivas frente a eventos disruptivos. Como parte de este proceso, se actualizaron las estrategias de recuperación asociados a los procesos críticos del negocio.

Banco Unión reforzó el Plan de Continuidad del Negocio con diversas iniciativas para elevar la resiliencia y la capacidad de respuesta frente a eventos no deseados. Entre ellas, la ejecución de pruebas de recuperación de desastres (DRP) en telecomunicaciones y sistemas críticos, evaluando la eficacia de las estrategias para garantizar la disponibilidad operativa, así como también, la ejecución de las pruebas BCP y pruebas del Centro Alterno de Operación (CAO) para algunos procesos específicos.

Adicionalmente, se certificaron los cargos suplentes en procesos críticos mediante un proceso que garantiza que el personal designado cuente con las habilidades necesarias para asumir responsabilidades clave en ausencia del titular. Finalmente, se evaluó el cumplimiento del Plan de Continuidad por parte de proveedores críticos, asegurando la alineación con los estándares operativos de la entidad.

Estas actividades fortalecen la posición de la entidad ante posibles contingencias, contribuyendo a preservar la estabilidad operativa y la capacidad de respuesta ante desafíos.

Ciberseguridad y Seguridad de la información

Para el 2023 resultó innegable reconocer que las amenazas y los riesgos asociados a la ciberseguridad y seguridad de la información experimentaron un marcado incremento en los eventos

Los ciberdelincuentes y actores de amenazas continúan perfeccionando sus herramientas y estrategias, desafiando constantemente la resiliencia de las organizaciones. Este fenómeno, lejos de disminuir, se anticipa que persistirá en los años venideros, consolidando al sector financiero como uno de los principales blancos de estos ataques.

En este contexto, Banco Unión centra la ciberseguridad y seguridad de la información como epicentro de los riesgos no financieros más críticos para el negocio. Buscando consolidarse como una organización capaz de resistir, detectar y responder con celeridad a los continuos riesgos cibernéticos. El banco realizó en 2023 inversiones importantes incrementando el presupuesto en un 115,42% frente al 2022, con un valor ejecutado de \$2.073 millones.

Lo anterior permitió abordar el fortalecimiento de la ciberseguridad y seguridad de la información como objetivo principal de la compañía, robusteciendo la estructura organizacional del área responsable. De igual manera, se ha logrado mejorar y optimizar las capacidades de defensa en profundidad de la compañía, centradas en los siguientes aspectos:

Gestión de Amenazas

- **Protección de Amenazas Digitales**

Se continua con la renovación del servicio de protección de amenazas digitales, lo que ha permitido proteger la marca mediante un proceso de triage con inteligencia artificial. Lo anterior permitió prevenir de forma exitosa a nuestros clientes ante posibles fraudes.

- **Postura de Ciberseguridad**

Banco Unión a través de la adquisición de la herramienta de evaluación continua de la postura de ciberseguridad ScoreCard, revisa el estado de ciberseguridad de los servicios que el banco presta en internet y las configuraciones de la plataforma tecnológica que los soporta. Dada la evaluación continua con Scorecard y los permanentes ajustes y tratamientos de los hallazgos, se logró elevar la postura de seguridad a 91 puntos en el

mes diciembre del 2023, superando el promedio del sector financiero, que se encuentra en 88 puntos.

- **Security Operation Center SOC XDR**

El fortalecimiento exitoso del Security Operation Center (SOC) respaldado por una avanzada herramienta Extended Detection and Response (XDR) impulsada por inteligencia artificial ha transformado significativamente la capacidad de gestión de amenazas cibernéticas del banco, a la cual se le integraron las fuentes más estratégicas que aportan una visibilidad transversal de la compañía.

A lo largo del 2023 se logró una reducción del 70% en el volumen de alertas que correspondían en un gran porcentaje a falsos positivos. Lo anterior ha permitido a nuestros equipos de ciberseguridad y seguridad TI focalizar sus esfuerzos en la gestión de las amenazas más críticas relevantes para la compañía.

- **SOCless - Lumu Defender**

Para fortalecer la ciberseguridad y obtener una visibilidad de las amenazas que pueden afectar al parque tecnológico, en el año 2023 se adquirió la herramienta LUMU Defender que permite identificar si la infraestructura tecnológica tiene contacto con infraestructura de adversarios identificando indicadores de compromiso en tiempo real desde los que se encuentran realizando ciberataques.

CSIRT Financiero

Para gestionar amenazas y respuesta a incidentes se cuenta con el apoyo y soporte del Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CSIRT) Financiero, el cual es un equipo de respuesta a ataques cibernéticos gremial destinado a colaborar entre entidades asociadas.

Gestión de Respuesta a Incidentes

Los ejercicios de simulación son un instrumento eficaz para probar las capacidades de gestión de crisis en un entorno controlado. Las simulaciones recrean elementos seleccionados de una crisis y requieren que los participantes actúen, en la medida de lo posible, de la misma forma en que lo harían si se enfrentaran a una situación real.

En el mes de mayo de 2023 se realizó un taller de simulación de un incidente cibernético dictado por la compañía multinacional Fortinet a los equipos de ciberseguridad, riesgo operativo y seguridad TI, con el objetivo de validar el actuar de los equipos ante un ataque de ransomware.

El banco contrato la compañía de consultoría en ciberseguridad PwC por medio de la cual se ejecutó en el mes de noviembre un taller de simulación de ciber crisis con el objetivo de evaluar las capacidades de los equipos estratégicos, tácticos y operativos de respuesta a incidentes de Banco Unión ante la materialización de un incidente cibernético.

Finalmente, el 15 de diciembre de 2023, en Bogotá, la Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia simularon crisis cibernética. El objetivo de la simulación fue establecer una estructura de gobierno y planes de acción para articular actividades gremiales para administrar y gestionar eventos de crisis que afecten la continuidad de la prestación de los procesos críticos del sector bancario de manera conjunta. En esta ocasión por parte del banco asistieron la vicepresidente de riesgos y el director de ciberseguridad y seguridad de la información.

Gestión de Vulnerabilidades

En el 2023, se logró una evolución significativa en la metodología de medición del indicador de vulnerabilidades, pasando de un modelo centrado en la eficiencia, que medía las vulnerabilidades cerradas en comparación con las abiertas, a una perspectiva más estratégica y enfocada en la oportunidad, el cual permite llevar un control de la gestión de cierre de las vulnerabilidades respecto a su fecha de descubrimiento.

Además, se fortaleció con un módulo la identificación de vulnerabilidades mediante escaneos de aplicaciones web (WAS), herramienta esencial en la identificación y remediación de vulnerabilidades en los sitios web expuestos a internet para la prestación de servicios a los clientes.

Concientización y Capacitación

Para el Banco dentro de la gestión de los riesgos de ciberseguridad y de seguridad de la información es una prioridad fortalecer la primera línea de defensa la cual la conforman los empleados, proveedores, terceros aliados, contratistas. Para lograrlo se desarrollaron iniciativas durante el año 2023 enfocadas a brindar conocimientos que permitan a estos grupos actuar frente a amenazas cibernéticas.

El Banco para la capacitación institucional utiliza una plataforma de e-learning . En el mes de octubre de 2023 se realizó la evaluación de ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos a 1521 funcionarios logrando un 93% de efectividad en la evaluación.

Evaluación de Proveedores

Dentro de la estrategia de evaluación de proveedores críticos, se ha realizado mediante una herramienta especializada en la valoración de la postura de ciberseguridad de los siguientes factores de riesgo: seguridad de las aplicaciones, validación de IPS en listas negras, estado DNS, seguridad del endpoint, validación de nombramientos de la marca en comunidades de hackers, reputación de IP, filtrado de información, seguridad de red, eficiencia en la reacción de remediación de las vulnerabilidades encontradas, ingeniería social.

Esto ha permitido a los equipos de ciberseguridad y seguridad TI tener mayor visibilidad de las amenazas de los proveedores y mitigar el riesgo de cadena de suministro que se puede materializar por las debilidades en la superficie de exposición de los terceros aliados.



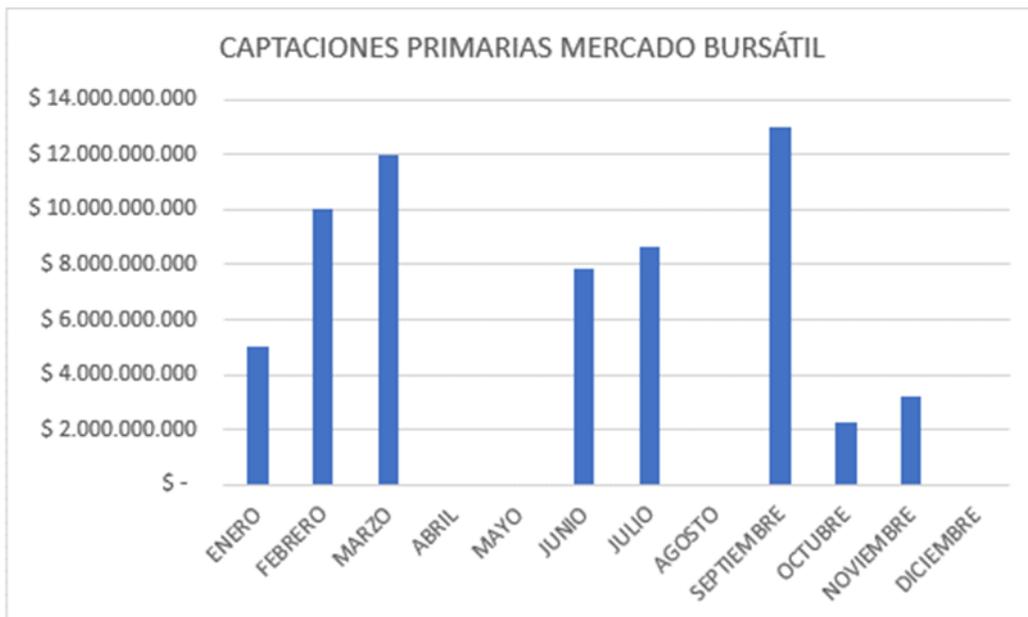
Desempeño Bursátil y Financiero

Comportamiento y desempeño bursátil y financiero

El comportamiento de las tasas de valoración en bolsa que afectan los CDTs emitidos por Banco Unión para contrapartes obligadas a valorar presentaron a lo largo del año 2023 una tendencia bajista, tal como ocurrió con los demás títulos valores de renta fija negociados en el país. Esto como resultado principalmente las necesidades de captación de las entidades del sector financiero para ajustarse a los requerimientos legales de la Superintendencia Financiera en materia de CFEN y las expectativas de los ajustes en las tasas de referencia del Banco República con el tan anhelado inicio del ciclo bajista.

Los títulos a 90 días presentan una valoración a lo largo del año 2023 (-21,83%) cuando se compara con lo ocurrido con los títulos a 180 días (-28,25%) y los de mayor valorización los de 360 días (-33,69%) debido principalmente a que los títulos de mayor plazo incorporan con mayor rapidez el inicio del cambio de postura en la política monetaria por parte del Banco de la Republica.

Los volúmenes de negociación en títulos del Banco Unión a través de Bolsa mejoraron considerablemente a lo largo del año 2023 frente al año inmediatamente anterior. Durante el año 2023 se negociaron más de \$62.000 millones, una cifra que supera en cinco veces lo negociado durante el año 2022. Esto obedeció principalmente a la captación primaria de recursos a través de la tesorería y se registraron a través de bolsa de la siguiente manera:



Información sobre la participación en el capital del Banco

Al cierre del 31 de diciembre de 2023, Banco Unión tenía un capital social de **\$13.712.512.278** representado por **13.712.512.278** acciones ordinarias, cuyo valor nominal es de \$1 peso cada una.

La participación accionaria del Banco es la siguiente:

Clase De Acciones En Circulación	Accionista	Porcentaje de Participación	Acciones	Valor nominal
ORDINARIAS	QUINQUE S.A.S.	46,66%	6.398.218.105	1
ORDINARIAS	LOME S.A.S.	33,32%	4.569.791.718	1
ORDINARIAS	PROCOA S.A.S.	20,00%	2.742.502.455	1
ORDINARIAS	RODRÍGO OTOYA DOMÍNGUEZ	0,01%	1.000.000	1
ORDINARIAS	CARLOS ERNESTO LORA RENGIFO	0,01%	1.000.000	1
	TOTAL	100%	13.712.512.278	

Nuestro capital social está representado por acciones ordinarias con un valor nominal de \$1 cada una. Todas las acciones pertenecen a la misma clase y tienen los mismos derechos, incluidos los de voto y dividendo.

Banco Unión actualmente cuenta con 5 beneficiarios reales, con una participación superior al 10% del capital social de la compañía, representado por acciones ordinarias.

Beneficiarios Reales		
Accionistas	Clases de Acciones	Participación
CARLOS ERNESTO LORA RENGIFO	ORDINARIAS	27.17%
JAIME OTOYA DOMINGUEZ	ORDINARIAS	10.20%
MAURICIO OTOYA CASASFRANCO	ORDINARIAS	15.55%
FELIPE OTOYA CASASFRANCO	ORDINARIAS	15.55%
RODRIGO OTOYA DOMINGUEZ	ORDINARIAS	15.56%

Se entiende por «*beneficiario real*» aquellas personas definidas en el art. 6.1.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010.

Al corte de diciembre de 2022, la Asamblea general de accionistas celebrada el 30 de marzo de 2023, aprobó la distribución de los dividendos que se describen a continuación

Accionistas	% Participación	Valor	Forma de Pago	Fecha
QUINQUE SAS	46,66%	7.504.052.376	Transferencia	5/04/2023
LOME SAS	33,33%	5.359.610.416	Transferencia	5/04/2023
PROCOA SAS	20,00%	3.216.502.115	Cheque y Transferencia	5/04/2023
RODRIGO OTOYA DOMINGUEZ	0,01%	1.172.835	Transferencia	5/04/2023
CARLOS ERNESTO LORA RENGIFO	0,01%	1.172.835	Transferencia	5/04/2023
	100,00%	16.082.510.577		

Información financiera del ejercicio reportada comparada con el ejercicio inmediatamente anterior

Ver – ANEXO 1 Información financiera del ejercicio y Notas a los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 e informe del revisor fiscal.

Comentarios y análisis de la Administración sobre los resultados de la operación y la situación financiera del Banco

Evolución de principales indicadores financieros

A continuación, se presentan los cambios más significativos que han tenido los indicadores de la Entidad.

- Crecimiento de cartera

La cartera total en el 2023 presentó un crecimiento del 23%, pasando de una cartera bruta de \$624,3 mil millones en 2022 a \$766,1 mil millones en 2023, como resultado de la estrategia de fortalecer nuestro negocio de intermediación financiera en los nichos focalizados en nuestra planeación estratégica. Las líneas de Creditorio, Libranzas y Vivienda fueron las de mayor crecimiento con 44%, 35% y 26% respectivamente. Las líneas de Cupo Rotativo y Tarjeta de Crédito tuvieron un decrecimiento del 8% debido al ajuste en políticas de otorgamiento buscando reducir la exposición del riesgo creditico de la entidad.

- Crecimiento de captaciones

Las captaciones aumentaron un 26% pasando de \$641,7 mil millones en el cierre de 2022 a \$809,2 mil millones en 2023. En la composición los Certificados de Depósito a Término crecieron un 40% mientras que los saldos de las cuentas de ahorro decrecieron un 4%.

- Cartera vencida

El Indicador de Cartera Vencida (ICV) para el año 2023 cerró en 6,2%, que equivalen a \$47.356 millones de los cuales Cupo y Tarjeta de crédito participan en el 45,8% del total. El aumento del indicador versus el cierre de 2022 fue de 232 puntos básico, a pesar de los ajustes en la aplicación de políticas de otorgamiento de crédito que se realizaron a lo largo del año en los productos de alto riesgo crediticio.

- Cubrimiento de cartera

El indicador de cubrimiento de cartera fue de 155% en 2023, sin incluir la provisión general de cartera. Este indicador muestra que por cada peso en cartera vencida existe un peso y medio provisionado.

- Relación de solvencia y Patrimonio

La relación de solvencia total se ubicó en 13,88% con un patrimonio técnico de \$130.09 mil millones. Este indicador ha mantenido un comportamiento estable con cifras superiores al límite regulatorio y cercano al promedio de los pares de la industria.

Lo anterior muestra una adecuada coordinación entre los riesgos crediticos, de mercado y operativos y la política de distribución de dividendos que ha permitido fortalecer patrimonialmente a la entidad a lo largo del tiempo.

- Utilidad neta y rentabilidad

La utilidad neta para el año 2023 fue de \$247 millones la cual incluyó una provisión general adicional de \$3.500 millones previendo posibles desviaciones en los riesgos crediticios a los que está naturalmente expuesta la entidad. La rentabilidad sobre patrimonio de la entidad para el 2023 fue de 0,17%.

Situaciones o eventos materiales que afectaron la liquidez y la solvencia

La estrategia de liquidez de la compañía se ha basado en el crecimiento sincronizado de las captaciones y las colocaciones, acompañada por una atomización evitando concentrar el fondeo en pocos clientes y la búsqueda de una mezcla optima entre saldos de cuentas de ahorro y CDT. Por el lado del activo, las políticas y la administración del portafolio direcciona para que las inversiones sean en un alto porcentaje liquidas y de alta calidad (Gobierno y AAA), con el objetivo de tener disponibilidad de recursos para la gestión de las diferentes líneas de negocio.

En este sentido la razón del IRL a 30 días que compara los activos líquidos ajustados por calidad y riesgo cambiario con los requeridos de liquidez estimados proyectados a un mes cerró a diciembre de 2023 en 272%. Para noviembre de 2023, corte de los últimos informes publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia, Banco Unión tenía el octavo indicador más alto de los 41 Establecimientos de Crédito del Sistema, un indicativo de los buenos niveles de liquidez de la entidad. Por otro lado, el CFEN en diciembre cerró

en 127,2%, superior al 80% del mínimo regulatorio para la entidad, mostrando adecuada relación entre la estabilidad del fondeo con la cartera colocada.

Para el 2024 no se prevén eventos que puedan impactar de manera significativa los indicadores de liquidez, ni se tienen estipulados cambios en la estrategia de fondeo de la compañía o eventos previsibles que puedan impactar materialmente la operación, situación financiera o continuidad de negocio.

Análisis cuantitativo y/o cualitativo del riesgo de mercado al que está expuesto el Banco como consecuencia de sus inversiones y actividades sensibles a variaciones de mercado

Banco Unión, como entidad financiera se expone al riesgo de mercado en el desarrollo normal de sus actividades, particularmente en el portafolio de inversiones y en las posiciones en moneda extranjera dada la actividad de remesas. Los factores de riesgo de mercado a los que se expone son principalmente: tasa de interés sobre el libro de tesorería y tasa de cambio sobre las posiciones de balance. Es importante mencionar que el factor tasa de cambio afecta los flujos de la operación de remesas y no corresponde a valores o inversiones en el exterior. Es importante mencionar que el portafolio de inversiones, sobre el que se genera exposición al riesgo de mercado, está constituido bajo un marco de políticas que permite gestionar dicho riesgo y mantenerlo controlado de acuerdo con el apetito de riesgo de la entidad.

Para realizar la gestión del portafolio se tienen en cuenta la estrategia de administración de liquidez y las políticas internas al respecto, entre las que se encuentra que dicho portafolio debe estar compuesto por inversiones de corto y mediano plazo, así como contar con calificaciones crediticias altas y tener suficiente liquidez de mercado. La entidad cuenta con un portafolio específico para la administración estructural de la liquidez el cual está compuesto por títulos de deuda pública, certificados de depósitos a término fijo de entidades financieras, bonos también de entidades financieras, fondos de inversión colectiva y las inversiones obligatorias. Estas inversiones están distribuidas de acuerdo con la estrategia de rentabilidad del portafolio tanto en tasa fija como en tasa variable.

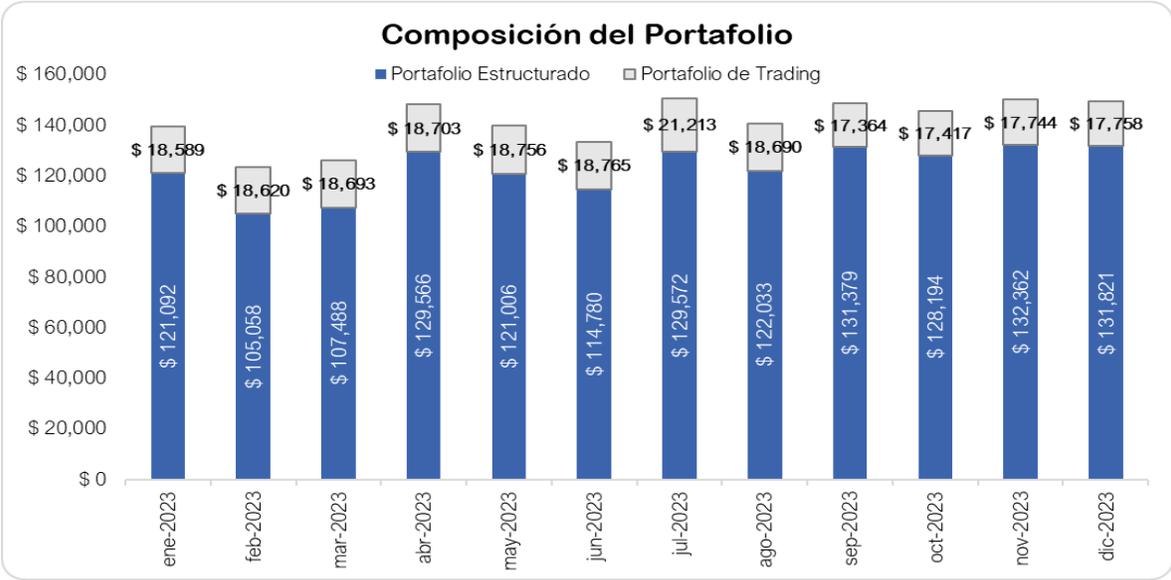
Adicionalmente, asigna otros recursos a un portafolio de menor tamaño, el cual está orientado a generar rentabilidad aprovechando las oportunidades de intermediación en el mercado. Ese portafolio también se rige por condiciones y políticas que establecen el marco para que la gestión del mismo este acorde con el nivel de riesgo de la entidad. Dicho portafolio cuenta con inversiones de corto plazo con calificaciones crediticias altas tales como certificados de depósitos a término fijo de entidades financieras y otros títulos de deuda de entidades financieras, aunque también puede contener títulos de deuda pública. En la gestión de inversiones de la entidad se prioriza la gestión de portafolio estructurado por lo que, dependiendo la situación del mercado y los requerimientos de la

entidad, los recursos que se destinan al portafolio con fines exclusivos de rentabilidad pueden verse significativamente disminuidos.

La clasificación de inversiones está alineada con la estrategia definida por la entidad, procurando una administración prudente que permita alcanzar los objetivos de rentabilidad. En la gestión del portafolio, se busca la diversificación y el rebalanceo de los activos para enfrentar distintas condiciones del mercado, tales como expectativas de inflación, tasas de interés y crecimiento económico.

Para gestionar el riesgo de mercado, la entidad cuenta con un sistema para la administración del riesgo de mercado, el cual hace parte del Sistema Integral de Riesgos (SIAR). En dicho sistema se establecen las políticas, límites de exposición y la metodología de medición del riesgo de mercado conforme a estándares normativos, igualmente se definen los informes que permiten monitorear diariamente la exposición al riesgo.

Para la gestión del riesgo se requiere una estructura de gobierno del riesgo, la cual en el caso del riesgo de mercado está compuesta por la Junta Directiva, el comité de riesgos de mercado y liquidez, la alta gerencia y el área de riesgos. Las funciones de negociación, control y monitoreo, así como registro y contabilización, se realizan en áreas independientes para garantizar la transparencia y prevenir los conflictos de interés. El siguiente gráfico muestra la tendencia del portafolio en 2023, donde se puede apreciar que el portafolio está compuesto mayoritariamente por el portafolio estructurado, dada la gestión prudente de la liquidez.



Operaciones materiales efectuadas con partes relacionadas

Las operaciones realizadas por el Banco con partes relacionadas se ajustan a las políticas generales de la Sociedad. Estas operaciones se encuentran detalladas en la nota 27 de las notas a los estados financieros anexo a este informe.

Descripción y Evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el Banco para el registro, procesamiento y análisis de la información

Ver ANEXO 2: Certificación expedida por el representante legal del Banco donde certifica que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio.

Ver ANEXO 3: Informe suscrito por el representante legal del Banco sobre los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera, en cumplimiento del art. 47 de la Ley 964 de 2005 y atendiendo las excepciones previstas en el art. 48 de la mencionada ley.

Ver ANEXO 4: Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirma la efectividad de los controles sobre el reporte de la información financiera.



Prácticas de Sostenibilidad e Inversión Responsable

Nuestra gestión en sostenibilidad

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representan el principal marco normativo de gestión sostenible. Por tal razón, en Banco Unión, a través del despliegue operativo de los asuntos materiales diagnosticados en su gestión sostenible, se contribuye al cumplimiento de los siguientes siete (7) ODS:





Análisis de doble materialidad

Metodología para la determinación de la doble materialidad

El concepto de doble materialidad fue formalizado por primera vez en 2019 por la Comisión Europea, lo que lo convierte en un elemento central en la normativa de divulgación de información sobre asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ESG por sus siglas en inglés). Este enfoque se estructura en torno a dos dimensiones esenciales: la materialidad de impacto y la materialidad financiera. Bajo este marco, un asunto de sostenibilidad se considera "material desde la perspectiva del impacto" si tiene un efecto significativo en la sociedad, el medio ambiente o en otros aspectos no financieros. Asimismo, se considera "material desde la perspectiva financiera" si tiene la capacidad de influir de manera sustancial en los resultados financieros y, por ende, en la salud financiera a corto, mediano o largo plazo de la entidad.

Materialidad financiera: Perspectiva de fuera (entorno) a adentro (la empresa). Es aquella que está relacionada con los actuales y futuros impactos, positivos y negativos, que generan los asuntos sociales, de gobierno y ambientales, incluidos los climáticos, en la situación financiera, desarrollo, rendimiento y posición de la empresa que pueden afectar a su valor. Los stakeholders más preocupados por estos asuntos son los inversores. Es la perspectiva de fuera (entorno) a adentro (la empresa).

Materialidad medioambiental y social: Perspectiva de adentro (la empresa) hacia fuera (entorno). Un asunto de sostenibilidad es material desde una perspectiva de impacto

cuando se refiere a los impactos materiales reales o potenciales, positivos o negativos de la empresa en las personas o el medio ambiente a lo largo de los horizontes temporales a corto, mediano y largo plazo. Los impactos incluyen aquellos causados o contribuidos por la empresa y aquellos que están directamente relacionados con las operaciones, productos o servicios de la empresa a través de sus relaciones comerciales. Las relaciones comerciales incluyen la cadena de valor ascendente y descendente de la empresa y no se limitan a las relaciones contractuales directas.

Pasos para la determinación de la Doble Materialidad:

Definición de Asuntos Iniciales ESG

Se evaluaron las tendencias Ambientales, Sociales y de Gobierno corporativo en 45 referentes ESG, entre ellos se encuentran estos tipos de marcos: Apuestas país; Asuntos ESG materiales de pares nacionales e internacionales; **coaliciones**; estándares; estándares del sector financiero; marcos ESG; rankings y ratings; estudios de tendencias de consumo y tendencias globales emergentes del sector; además de investigaciones académicas, lineamientos, políticas, análisis de riesgos, estrategia y modelo de negocio de la compañía.



Asuntos iniciales identificados



Diagnóstico de Madurez ESG

Se desarrolló un cuestionario de diagnóstico de madurez específico para Banco Unión, fundamentado en estándares y rankings y ratings del sector, entre otros, con el propósito de evaluar los posibles impactos que la empresa podría afrontar en relación con sus aspectos ambientales, sociales y de gobierno identificados. Para cada uno de los asuntos iniciales ESG, se llevó a cabo un análisis conforme a la información pública reportada por

la empresa bajo una revisión documental exhaustiva de las acciones emprendidas por la compañía.

Se contó con la contribución del conocimiento y experiencia de un equipo externo especializado en sostenibilidad que acompañó al banco, así como con la participación de áreas estratégicas, área de riesgo, talento humano, auditoría, compras, entre otras para proporcionar respuestas integrales. Esto permitió realizar un análisis detallado de los impactos reales y potenciales, tanto positivos como negativos, en áreas que abarcan desde la economía, el entorno ambiental y el bienestar de las personas, incluyendo la consideración de los efectos sobre los derechos humanos y la sostenibilidad financiera de la organización. Con base en este análisis específico, se diseñó una herramienta de evaluación de madurez socio ambiental específica para el banco. Dicha herramienta se incorpora como un complemento esencial a los resultados derivados del análisis de la materialidad de impacto con el propósito de proporcionar una visión más integral y precisa de los asuntos relevantes para la empresa en su estrategia corporativa.

Evaluación de materialidad financiera con la Alta Dirección

También llamada materialidad de riesgos identifica los temas ESG que pudieran tener impacto significativo en la condición financiera, el rendimiento operativo y el cumplimiento de la estrategia corporativa.

Su estudio se aborda desde una perspectiva de afuera (el entorno) hacia adentro (la empresa).

Con base en los asuntos ESG inicialmente identificados, la alta dirección de la compañía, conformada por el presidente y los vicepresidentes del banco, evaluaron cada uno de los asuntos y sus impactos relacionados, a través de una encuesta electrónica anónima considerando los siguientes aspectos.

Escalas de calificación Impacto y Probabilidad:

Tabla No. 1 Escala de calificación de impacto y probabilidad.

CRITERIOS DE MAGNITUD REAL / POTENCIAL / AMBOS			CRITERIOS DE PROBABILIDAD		
5	Muy alto	* Riesgo muy alto; consecuencias negativas graves e inminentes	5	Siempre	*Impacto con una probabilidad constante y alta de ocurrir.
4	Alto	* Riesgo alto; consecuencias negativas significativas y probables.	4	Frecuente	*Impacto con probabilidad moderada de ocurrir de manera repetida.
3	Moderado	* Riesgo de nivel medio; consecuencias negativas posibles y manejables.	3	Recurrente	*Impacto que se manifiesta regularmente y con probabilidad alta de materialización.
2	Bajo	* Riesgo bajo; posibles consecuencias negativas limitadas y poco probables.	2	Ocasional	*Impacto con baja probabilidad de ocurrencia.
1	Muy bajo	* Riesgo insignificante o prácticamente inexistente; pocas o ninguna consecuencia negativa.	1	Nunca	*Probabilidad extremadamente baja de que ocurra.

Evaluación de Impacto con Grupos de Interés priorizados

Se realizó una encuesta de materialidad de impacto con los grupos de interés priorizados por su influencia e impacto significativo, llevada a cabo como parte del proceso integral de evaluación de ESG en Banco Unión. Para ello, se evaluó el impacto favorable o desfavorable, la magnitud del impacto y su probabilidad de ocurrencia en cada uno de estos asuntos ESG en una escala de 1 a 5.

Esta evaluación permitió priorizar y enfocar los esfuerzos en áreas que son consideradas de mayor relevancia e impacto en la empresa y en la sociedad en general.

Valoración final consolidada materialidad de impacto:

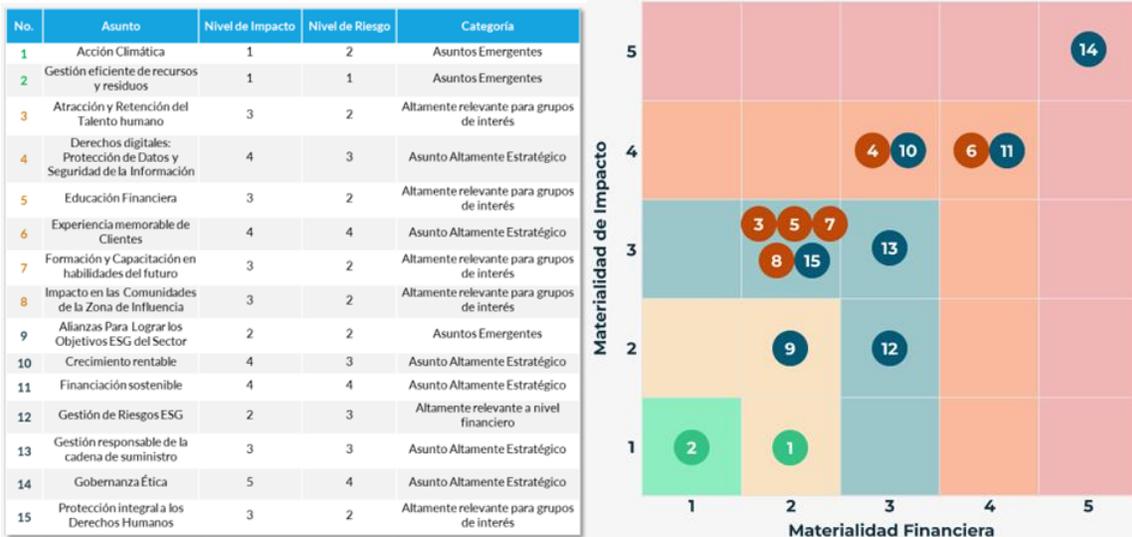
Ambiental			Social			Gobierno		
Acción climática	Negativo	1	Gestión del talento	Positivo	3	Protección integral a los Derechos humanos	Negativo	3
Gestión eficiente de recursos y residuos	Negativo	1	Protección de datos y seguridad de la información	Positivo	4	Gobernanza Ética	Positivo	5
			Educación financiera	Positivo	3	Crecimiento rentable	Positivo	4
			Experiencia memorable de los clientes	Positivo	4	Financiación sostenible	Positivo	4
			Formación y capacitación en habilidades del futuro	Positivo	3	Gestión de riesgos ESG	Positivo	2
			Impacto en las comunidades en la zona de influencia	Positivo	3	Gestión responsable de la cadena de suministro	Negativo	3
						Alianzas para lograr los objetivos ESG del sector	Positivo	2

Crítico	5
Significativo	4
Importante	3
Informativo	2
Mínimo	1

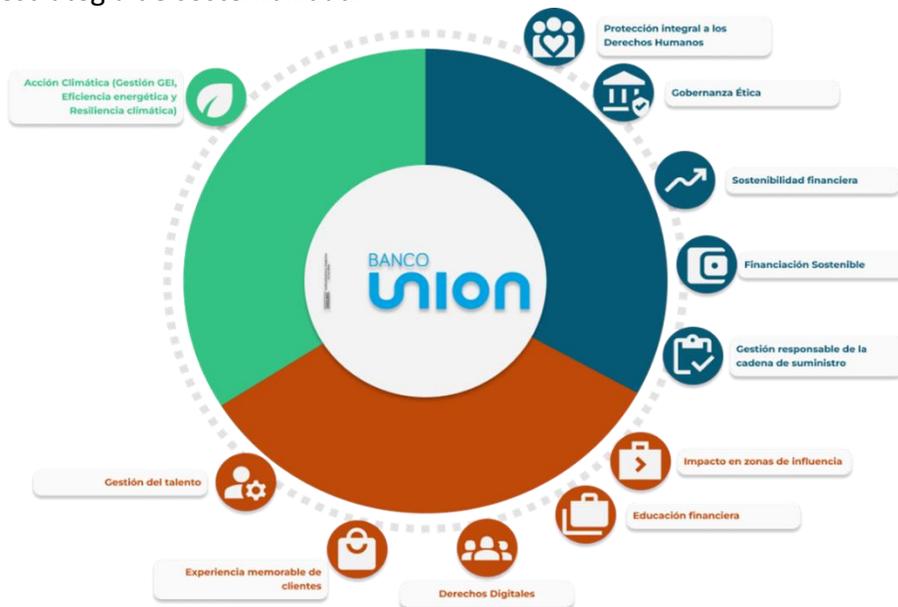
Umbral de materialidad de impacto: 3

Determinación Doble Materialidad según criterios metodológicos y umbrales de calificación.

El año 2023 marcó un hito en el avance hacia la sostenibilidad en Banco Unión, abriendo la puerta hacia una economía más responsable, justa y baja en carbono. En este contexto, Banco Unión llevó a cabo su primer análisis de doble materialidad, el cual examina tanto el impacto de sus actividades en el entorno y en sus grupos de interés (materialidad de impacto), como el impacto que el entorno y sus grupos de interés tienen en las actividades de Banco Unión (materialidad financiera). Este análisis tiene como objetivo identificar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno más relevantes para las operaciones. Y responde a los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022, así como a los nuevos estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de diciembre 2021.



Como resultado de este ejercicio, en Banco Unión se han identificado 11 asuntos prioritarios que guiarán las acciones hacia un futuro más sostenible. Estos asuntos, que abordan tanto desafíos internos como externos, se han convertido en el pilar de la estrategia de sostenibilidad.



En el ámbito Ambiental, Banco Unión identificó como prioritario optimizar el uso de recursos y reducir la generación de residuos, lo que contribuirá tanto a la sostenibilidad ambiental como a la eficiencia operativa. Se decidió adoptar medidas proactivas para mitigar los impactos ambientales y adaptarse a las regulaciones que se encuentran en constante evolución.

En el ámbito social, Banco Unión identificó que se deberán priorizar los asuntos altamente estratégicos, también los asuntos relevantes para los grupos de interés, como la gestión del talento, promover la educación financiera, invertir en la formación de habilidades del futuro y fortalecer su impacto positivo en las comunidades locales. Estas acciones no solo fortalecerán las relaciones con los grupos de interés, sino que también contribuirán al desarrollo sostenible de Colombia y a la reputación positiva de la institución en el ámbito social.

Para la Gobernanza de la institución se identificó que se deberán consolidar prácticas que fomenten la ética en todas las operaciones, fortaleciendo la confianza de los accionistas y de la sociedad. Banco Unión también deberá focalizarse en desarrollar e implementar prácticas financieras que impulsen no solo el rendimiento económico a largo plazo, sino también la sostenibilidad ambiental y social, alineándose con los principios de finanzas sostenibles.

ASUNTOS MATERIALES Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

TABLA 1: CORRELATIVOS ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD BANCO UNION Y ESTÁNDARES

Asuntos 2022 Banco	GRI	Aspectos Relevantes SASB	Relación con el Estándar TCFD
Protección integral a los Derechos Humanos	X		
Acción Climática	X		X
Gestión eficiente de recursos y residuos	X		X
Educación Financiera			
Experiencia memorable de Clientes			
Gestión de Riesgos ESG			X
Gestión del talento	X	X	
Formación y Capacitación en habilidades del futuro	X		
Gobernanza Ética	X	X	X
Gestión responsable de la cadena de suministro	X		
Financiación sostenible			
N/A	X		
Protección de Datos y Seguridad de la Información	X	X	
N/A			
Impacto en las Comunidades de la Zona de Influencia	X		
Alianzas Para Lograr los Objetivos ESG del Sector			
Crecimiento rentable	X	X	

Asuntos Materiales y la Visión desde el Gremio (ASOBANCARIA)

Para establecer una agenda compartida para el desarrollo sostenible en el sector financiero, se coordinaron los Asuntos Materiales de Banco Unión con los propuestos por ASOBANCARIA. El objetivo de Banco Unión es colaborar en la implementación conjunta de acciones que generen sinergias entre los diferentes miembros del sector y así maximizar el impacto en la sociedad.

La siguiente tabla muestra los correlativo entre los Asuntos Materiales de Banco Unión y los de ASOBANCARIA

TABLA 2: TABLA CORRELATIVOS ASUNTOS MATERIALES BANCO UNION Y ASOBANCARIA

Asuntos 2022 Asobancaria	Asuntos 2022 Banco
Diversidad, equidad e inclusión	Protección integral a los Derechos Humanos
Desempeño ambiental y cambio climático	Acción Climática
	Gestión eficiente de recursos y residuos
Educación financiera	Educación Financiera
Experiencia del cliente	Experiencia memorable de Clientes
Gestión del riesgo	Gestión de Riesgos ESG
Gestión del Talento Humano	Gestión del talento
	Formación y Capacitación en habilidades del futuro
Gobierno corporativo	Gobernanza Ética
	Gestión responsable de la cadena de suministro
Inclusión financiera	Financiación sostenible
Política pública	N/A
Privacidad, seguridad de los datos y ciberseguridad	Protección de Datos y Seguridad de la Información
Transformación digital e innovación	N/A
N/A	Impacto en las Comunidades de la Zona de Influencia
	Alianzas Para Lograr los Objetivos ESG del Sector
	Crecimiento rentable

Nuestro Gobierno Corporativo

Banco Unión está comprometido con un modelo de Gobierno Corporativo donde prima la transparencia y el trato equitativo para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y todos los grupos de interés.

Estructura de Gobernanza y Composición del Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno del Banco está determinada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y los Comités de apoyo de la Junta.

Asamblea General de Accionistas:

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de Gobierno de la entidad y le corresponde en esa medida determinar los mecanismos para la evaluación y control de actividades de los directores y administradores. La Asamblea de Accionistas efectuará una evaluación de la gestión de la Junta Directiva y demás administradores y funcionarios a través de la aprobación del informe que le sea presentado por la administración anualmente en la correspondiente reunión ordinaria.

La Asamblea General de Accionistas del Banco determina los honorarios que se pagarán a los miembros de la Junta Directiva, para lo cual toma en consideración las políticas de remuneración que considere pertinentes. El valor de los honorarios es aprobado una vez al año y permanecen vigentes en tanto la Asamblea no acuerde su modificación.

La remuneración de la Alta Gerencia está compuesta por un salario integral, el cual es asignado de acuerdo con el cargo o área donde se ejerza sus funciones en la compañía. La Junta Directiva de la entidad es la encargada de determinar las directrices generales de remuneración y el presidente determina concretamente la remuneración.

Junta Directiva.

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la compañía en materias propias de su competencia, y es por ello que, junto con lo establecido en los estatutos sociales y la ley, desarrolla las principales funciones que se enuncian a continuación:

Fija las políticas necesarias para el buen desarrollo del objeto social de la sociedad, así como adopta todas las medidas requeridas para lograr tal fin. Concibe el plan estratégico del Banco, concreta, supervisa y controla su ejecución. Presenta a la Asamblea General de Accionistas conjuntamente con el presidente, el Balance General de cada ejercicio para su aprobación o improbación, acompañado del Estado de Ganancias y Pérdidas, del informe de la Junta Directiva sobre la situación económica y financiera de la Sociedad. Aprueba el marco de gestión de riesgo de la compañía y la declaración de apetito de riesgo de acuerdo con la estrategia definida. Aprueba las políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de los diferentes riesgos de la compañía, así como fija unos límites

máximos de exposición de cada riesgo identificado. Aprueba el SCI de los diferentes sistemas de riesgo, evaluar las propuestas de recomendaciones y correctivos sobre los procesos de administración que sugiera el representante legal principal, establece las políticas del Sarlaft, hace seguimiento y se pronuncia periódicamente sobre el perfil de riesgo de LA/FT de la entidad, entre otras funciones que constan en los correspondientes documentos de Gobierno Corporativo.

Los miembros de la Junta Directiva de Banco Unión son elegidos por la Asamblea General de Accionistas, por períodos de un (1) año. La junta directiva se conforma por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Para el periodo comprendido entre el año 2023 – 2024, los miembros de la junta elegidos por la Asamblea General de Accionistas fueron los siguientes.

Miembros de la Junta Directiva:

Composición Junta Directiva Banco Unión S.A.			
Principales	Calidad	Suplentes	Calidad
Rodrigo Otoy Domínguez	Patrimonial	Constanza Saffon Botero	Patrimonial
Carlos Ernesto Lora Rengifo	Patrimonial	Iván López Arango	Independiente
Jaime Otoy Domínguez	Patrimonial	Miguel Londoño Barona	Independiente
Oscar Darío Morales Rivera	Independiente	Carlos Ernesto Vásquez González	Independiente
Carlos Iván Vargas Perdomo	Independiente	Luis Alfonso Mora Tejada	Independiente

Principales



Rodrigo Otoy Domínguez

Administrador de Empresas de la Universidad del Norte, con Maestría en Administración de Empresas de la Universidad EAFIT.

Cuenta con una experiencia de más de 39 años en el sector financiero y real. Desde hace más de 22 años hace parte de la junta directiva del Banco. Actualmente ejerce el cargo de Representante legal de la compañía Quique S.A.S, así como se desempeña como miembro de junta directiva de diferentes entidades.



Carlos Ernesto Lora Rengifo

Economista de la Universidad de San Buenaventura, con Especialización en Finanzas de la universidad ICESI.

Cuenta con una experiencia de más de 44 años en el sector bancario. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 22 años. Actualmente ejerce el cargo de Gerente de la compañía Lome S.A.S.



Jaime Otoy Domínguez

Ingeniero Agrícola de la Universidad del Valle.

Cuenta con una experiencia de más de 30 años en el sector financiero. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 22 años. Actualmente ejerce el cargo de Gerente de la compañía Procoa S.A.S.



Oscar Darío Morales*

Contador Público de la Universidad Javeriana.

Cuenta con una experiencia de más de 30 años en cargos Directivos. Se ha desempeñado como vicepresidente de la ANDI, Socio Director de Deloitte & Touch y Vicepresidente Financiero de Carvajal Propiedades e Inversión S.A. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 6 años.



Carlos Iván Vargas Perdomo*

Economista de la Universidad del Valle, con estudios en Gerencia De Tarjetas Bancarias de la Universidad de Miami.

Cuenta con una experiencia de más de 40 años en el sector bancario, ejerciendo cargos como presidente de Credifinanciera S.A. vicepresidente de Banca de Personas del Banco Tequendama y del Banco GNB Sudameris, entre otros. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace 2 años.

Suplentes



Constanza Saffon Botero

Ingeniera Industrial de la Universidad Nacional de Colombia, con Formación de Alta Gerencia en la Universidad de los Andes en alianza con ESADE – España.

Cuenta con una experiencia de más de 17 años en el sector real. Actualmente ejerce el cargo de Directora Financiera de la compañía Quique S.A. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 7 años.



Iván López Arango*

Economista de la Universidad San Buenaventura, con Especialización en Marketing & Mercadeo de la Universidad UCLA de los Angeles, y con Maestría en MBA de la Universidad de los Andes.

Cuenta con una experiencia de más de 30 años en cargos de dirección y manejo en importantes compañías como Coca-Cola de Colombia S.A, Alpina Productos Alimenticios S.A. entre otras.



Miguel Londoño Barona*

Economista, con Maestría en Administración Industrial de la Universidad del Valle.

Cuenta con una experiencia de más de 37 años en el sector real. Se ha destacado como docente de la Universidad Javeriana de Cali e Icesi. Fue director de Incolda, Vicepresidente Comercial de Manuelita y Gerente del Ingenio Riopaila, entre otros. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 13 años.



Carlos Ernesto Vásquez*

Ingeniero de Sistemas de la Universidad Piloto de Colombia, con Maestría en Ciencias de Datos de la Universidad ICESI.

Cuenta con una experiencia de más de 20 años en la Industria Tecnológica, aportando una visión estratégica que lo convierten en habilitador del negocio para avanzar en nuevos retos tecnológicos y de analítica. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 3 años.



Luis Alfonso Mora*

Abogado de la Universidad del Cauca.

Cuenta con una experiencia de más de 40 años en el sector financiero. Se desempeñó como Director Jurídico, Vicepresidente Administrativo y Vicepresidente Ejecutivo de la Corporación Financiera del Valle. Se ha desempeñado como miembro de Junta Directiva en diferentes entidades financieras. Hace parte de la Junta Directiva de Banco Unión desde hace más de 16 años.

*Miembros independientes

En la página web del Banco se encuentra disponible la versión actualizada del reglamento interno de la Junta Directiva en el cual se encuentran definidas las funciones principales de los miembros de junta.

<https://www.bancounion.com/wps/portal/bancounion/web/nosotros/gobierno-corporativo>
<https://www.bancounion.com/wps/wcm/connect/bancounion/fc116eb8-8a33-438c-99d4-3619c12eeeab/Reglamento+Junta+Directiva+Banco+Uni%C3%B3n..pdf?MOD=AJPERES&CVID=om7nyDc>

Comités de Apoyo a la Junta Directiva.

Con el fin de dar apoyo a la Junta Directiva en el desarrollo de sus funciones y facilitar el análisis de asuntos estratégicos del Banco, se tienen establecido tres comités, para su integración se toma a consideración los perfiles, conocimientos y experiencia profesional de los miembros en relación con la materia objeto del Comité.

Los comités de la Junta Directiva de Banco Unión son:

- **Comité de Auditoría.** Apoya a la Junta Directiva frente al cumplimiento de su labor de evaluar el control interno de la entidad, así como su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la Junta Directiva en la materia.
- **Comité de Cumplimiento.** Apoya la gestión de la Junta Directiva y del Oficial de Cumplimiento. En este comité se presentan los resultados del monitoreo transaccional de los productos de la compañía y se determinan las operaciones que después de su análisis, se consideran reportar como sospechosas de acuerdo con la identificación del riesgo LAFT.
- **Comité de Riesgo de Crédito y Cobranza.** Apoya a la Junta Directiva en el cumplimiento de las actividades de supervisión propias de la gestión de riesgo crediticio, tales como la definición de políticas, límites, procesos y metodologías para cada una de las etapas del ciclo de crédito. Adicionalmente, este comité se encarga de efectuar seguimiento al comportamiento de la cartera de créditos en sus diferentes etapas: aprobación, seguimiento y recuperación de cartera.

Alta Gerencia:

Banco Unión cuenta con perfiles calificados en su Alta Gerencia, quienes prestan apoyo directo a la administración, contribuyendo significativamente al buen funcionamiento de la compañía. Su estructura es la siguiente:



La Alta Gerencia de Banco Unión está integrada por los siguientes funcionarios:

	Cargo	Formación, Experiencia y Principales Funciones
--	-------	--



Juan Pablo Cruz López
Presidente

Ingeniero Industrial y Administrador Industrial, de la Purdue University, con Maestría en Administración de la Universidad de Los Andes.

Cuenta con una experiencia de 20 años como Presidente de Banco Unión S.A. y de 5 años como Vicepresidente Financiero y 5 años como Gerente Regional, en diferentes entidades financieras.

Sus funciones son: Ejercer la representación legal y la administración de la sociedad, asegurando el cumplimiento de la misión institucional de BANCO UNIÓN SA., de conformidad con las políticas definidas por la Junta Directiva, posicionando a la compañía en el sector que se desempeña, garantizando un crecimiento sostenido en clientes, usuarios y productos, garantizando la creación de valor a los socios, los clientes, a los colaboradores y a la comunidad.

Contador Público y Especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad Santiago de Cali, con Especialización en Gerencia Financiera de la Universidad Javeriana y con Formación en Alta Gerencia Internacional de la Universidad ICESI en convenio con la Universidad tecnológica de Monterrey.



Héctor Fabio Rodríguez P.
Vicepresidente Administrativo y
Financiero

Cuenta con una experiencia de 27 años como Gerente Financiero y Administrativo, 1 año de Vicepresidente del Banco y 5 años como Auditor Financiero en empresas del sector real.

Sus funciones son: Garantizar ante la Presidencia, Junta Directiva, Socios

y entes de control, la veracidad de las cifras contables de la Compañía, basados en los principios de transparencia, confiabilidad y eficiencia. Dirigir la planeación financiera de la entidad, brindando soporte contable y financiero a las áreas y departamentos de la Compañía que así lo requieran. Velar por un adecuado manejo de los recursos económicos disponibles, buscando la optimización de los ingresos por medio de la tesorería.



Magda Lucía Rodríguez
Vicepresidenta de
Riesgos

Ingeniera Industrial de la Universidad Javeriana, con Especialización en Finanzas de la Universidad Autónoma, y Maestría en Negocios Bancarios y Agente Financiero de la Universidad Alcalá de Henares, con formación complementaria en Gestión Financiera y Gestión del Riesgo Financiero.

Cuenta con una experiencia de 6 años como Gerente de Riesgos, 1 año como Vicepresidenta del Banco, así mismo cuenta con una experiencia de 9 años como directora en el área de riesgos, y 7 Años en cargos estratégicos en riesgo crediticio.

Sus funciones son: Dirigir, planear e implementar los sistemas de administración de riesgos de la Compañía, como el SARO, SARM, SARL, SARC y los que en adelante determine el ente regulador. Diseñar las políticas, instrumentos y mecanismos necesarios para identificar, medir, controlar y monitorear los eventos de riesgo, asesorando integralmente a la Dirección en la continuidad de los procesos, la evaluación de los planes establecidos, la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos previstos para lograr la transparencia y seguridad en todas las operaciones.



Cesar Augusto Velásquez
Vicepresidente Comercial

Ingeniero Industrial de la Universidad Javeriana, con Especialización en Finanzas de la Universidad del Valle y con Especialización en Gerencia de Construcción de la Universidad Javeriana.

Cuenta con una experiencia de más de 20 años como Gerente Comercial y 1 año como Vicepresidente del Banco, y más de 10 años de experiencia en otras entidades Financieras.

Sus funciones son: Lograr una mayor participación en el mercado brindando las herramientas necesarias a la fuerza comercial para lograr una mayor profundización en los productos de captación y colocación con el apoyo de las áreas staff y principalmente el personal de las regionales y red de agencias en lo referente a la divulgación y colocación de productos del banco buscando nuevos clientes e incentivando a los actuales.



Rodolfo Díaz Domínguez
Vicepresidente de
Innovación

Ingeniero Industrial, con Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Javeriana y Especialización en Marketing Digital y en Executive Digital de la Universidad Austral.

Cuenta con una experiencia de 5 años como Gerente de Innovación y Mercadeo y 1 año de Vicepresidente del Banco, y con 10 años en innovación, Procesos y proyectos de otras entidades financieras.

Sus funciones son: Definir, desarrollar y monitorear proyectos de innovación encaminados a la transformación digital para la Compañía, que permitan ofrecer un servicio más rápido y sencillo a los clientes teniendo en cuenta los constantes cambios en comportamientos y necesidades.

Fortalecer el negocio de Western Union para Banco Unión. S.A. mediante el diseño e implementación de estrategias adecuadas para el crecimiento y posicionamiento de los productos y servicios.



**Rodrigo Villamil
Bahamón**
Vicepresidente de
Tecnología

Ingeniero de Sistemas de la Escuela Colombiana de Ingeniería, con especialización en Sistemas de Información de la Universidad de los Andes, y Maestría en Administración de Negocios de la Universidad de la Sabana, y Maestría en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia.

Cuenta con una experiencia de 4 años como Gerente de Tecnología, 1 año como Vicepresidente del Banco y 24 años de experiencia en otras entidades del sector financiero.

Sus Funciones son: Definir la arquitectura empresarial que le permita cumplir con los objetivos estratégicos y el desarrollo del talento humano, consolidar el modelo operativo tanto en oficinas como en Dirección General que minimice los riesgos y maximice la productividad en las operaciones con el fin de tener una clara orientación hacia los procesos, como eje central del servicio al cliente y facilitar los procesos de innovación y transformación digital de la Organización.

Fortalecer la plataforma tecnológica con foco en los canales digitales para aumentar la efectividad comercial y apoyar el crecimiento de las líneas de negocio, permitiendo proveer un modelo operativo y de gestión de los servicios tecnológicos que aseguren la excelencia operacional y la continuidad del negocio para sacar el mejor y mayor provecho de los datos y la información que permita anticipar las necesidades y expectativas de los clientes. Asegurar los procesos de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad protegiendo a todos los grupos de interés.



Henry Guerrero Alvarado
Gerente de Cumplimiento

Economista de la Universidad Cooperativa de Colombia, con Maestría Administración de Empresas de la Universidad del Valle.

Cuenta con una experiencia de 27 años en Banco Unión S.A. durante 16 años se desempeñó como Gerente del área de Riesgos. Así mismo cuenta con 19 años de experiencia en otras entidades financieras.

Sus Funciones son: Garantizar la adecuada observancia de las políticas y procedimientos de la Compañía, con el fin de generar estrategias que permitan prevenir y detectar que sus productos y operaciones puedan ser utilizados para el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Dirigir la unidad de Seguridad Bancaria para prevenir y mitigar los actos mal intencionados de empleados y terceros. Apoyar a la Junta Directiva, Presidencia y gerencias con las políticas que permitan mantener un adecuado ambiente de control interno y de gobierno corporativo.



María Fernanda Guerrero Claro
Gerente de Gestión Humana

Psicóloga de la Universidad Javeriana, Certificada en coaching sistémico organizacional – AIAC

Cuenta con una experiencia de más de 24 años liderando procesos de Gestión Humana.

Sus Funciones son: Liderar el conjunto de iniciativas asociadas al desarrollo del talento en la organización, bajo los focos de cultura, liderazgo, servicio, gestión del gasto y control de riesgos asociados al área, a través de los subprocesos de atracción del talento, contratación, capacitación, diseño organizacional y salarial, cultura y comunicación organizacional, nómina, seguridad social, bienestar y seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo así al logro de los objetivos de la Compañía.

Prácticas de Gobierno Corporativo

Criterios de independencia adoptados por Banco Unión para el nombramiento de sus directores y Comités de apoyo.

La Junta Directiva de Banco Unión está conformada por cinco (5) directores principales, escogidos por la Asamblea de Accionistas, con base en criterios de idoneidad personal y profesional para un adecuado ejercicio de sus funciones de administración y gobierno de la compañía. Se ha previsto que cuando menos, el veinticinco por ciento (25%) de los miembros de junta deberán ser directores independientes conforme lo previsto en la Ley 964 de 2005.

Los Miembros Independientes y Patrimoniales serán mayoría respecto a los Miembros Ejecutivos, cuyo número, en el supuesto de integrarse en la Junta Directiva, será el mínimo necesario para atender las necesidades de información y coordinación entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia de la sociedad.

Banco Unión a adoptado criterios adicionales de independencia los cuales se describen a continuación:

- (i) No se considere razonablemente como un amigo(a) íntimo de cualquier accionista que directa o indirectamente o en virtud de convenio dirija, oriente o controle la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determine la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma;
- (ii) No tenga un contrato, por sí o a través de sociedades de las cuales directa o indirectamente es el accionista mayoritario, de prestación de servicios con la Compañía o con los ejecutivos que componen la alta dirección;
- (iii) No sea Vinculado Personal de cualquier accionista que directa o indirectamente o en virtud de convenio dirija, oriente o controle la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determine la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

Asistencia a las reuniones de Junta Directiva 2023

Para la mayoría de las decisiones Banco Unión aplica el quorum establecido en el artículo vigésimo sexto de los estatutos de la sociedad, en el cual se establece que la Junta Directiva podrá deliberar con la presencia mínima de tres (3) de sus miembros con derecho a voto y las decisiones se adoptarán con un mínimo de tres (3) votos favorables.

Durante el año 2023, se realizaron 12 reuniones de Junta Directiva, la participación de los directores en las reuniones de Junta fueron las siguientes.

ASISTENCIA REUNIÓN DE JD 2023	
Principales	Porcentaje de Asistencia
Rodrigo Otoy Domínguez	91.6%
Carlos Ernesto Lora Rengifo	91.6%
Jaime Otoy Domínguez	91.6%
Oscar Darío Morales Rivera	100%
Carlos Iván Vargas Perdomo	100%
Suplentes	
Constanza Saffon Botero	100%
Iván López Arango	100%
Miguel Londoño Barona	100%
Carlos Ernesto Vásquez González	75%
Luis Alfonso Mora Tejada	100%

Asistencia a los Comités de apoyo de la Junta Directiva 2023.

Comité de Auditoría

Durante el año 2023 se realizaron un total de 7 comités cuyo porcentaje de asistencia de miembros de la Junta Directiva fue el siguiente:

COMITÉ DE AUDITORIA	
	Porcentaje de Asistencia
Oscar Darío Morales Rivera	100%
Miguel Londoño Barona	100%
Rodrigo Otoy Domínguez	71,4%

Comité de Cumplimiento

Durante el año 2023 se realizaron un total de 12 comités cuyo porcentaje de asistencia de miembros de la Junta Directiva fue el siguiente:

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	
	Porcentaje de Asistencia
Jaime Otoy Domínguez	58,3%

Comité de Riesgo de Crédito

Durante el año 2023 se realizaron un total de 12 comités cuyo porcentaje de asistencia de miembros de la Junta Directiva fue el siguiente:

COMITÉ DE RIESGO DE CRÉDITO	
	Porcentaje de Asistencia
Carlos Ernesto Lora Rengifo	91,6%

Evaluación de la Junta Directiva:

La Junta Directiva del Banco Unión tiene la facultad de llevar a cabo la evaluación de su propio desempeño. En una reunión, inicia este proceso y designa a un encargado para llevar a cabo la evaluación, quien sigue las pautas establecidas por la Junta. Se elabora un cuestionario cualitativo que se envía a los directores, de forma confidencial, para que lo completen en un plazo determinado. Durante este tiempo, el encargado está disponible para responder cualquier pregunta.

Una vez recibidos los cuestionarios, el encargado procesa la información y prepara un informe que presenta resultados consolidados y anónimos, junto con recomendaciones y mejores prácticas. Este informe se presenta a la Junta Directiva, que define los planes de acción basados en los hallazgos y recomendaciones. La Junta luego designa a un responsable para desarrollar el plan de acción, que posteriormente se presenta a la Junta para su aprobación y seguimiento.

Conflictos de interés:

Banco Unión tiene implementado mecanismos para la gestión, identificación y administración de conflictos de interés, para lo cual efectúa constantemente monitoreo, seguimiento y evaluación que se puedan presentar al interior del Banco que afecten considerativamente el curso de las operaciones.

Uno de nuestros principios generales es que no debe existir un aprovechamiento indebido de las ventajas que Banco Unión, otorga de manera exclusiva a favor de sus colaboradores, por lo tanto, los directivos o empleados de la Compañía debe cumplir con las siguientes recomendaciones:

- ✓ No realizar la gestión de un servicio para un familiar o un tercero con intereses personales, exoneraciones, ni retribuciones excepcionales, sin aprobación previa.

- ✓ En el trato con los clientes, usuarios, proveedores o contratistas se debe actuar en beneficio de Banco Unión S.A., excluyendo cualquier beneficio personal.
- ✓ No se deben ofrecer servicios o experiencia profesional a terceros que puedan estar en conflicto con los productos, servicios o intereses de la entidad, sin la autorización previa por parte de la Compañía, quien evaluará el grado de compromiso y conflicto de interés que pueda presentarse.
- ✓ Los directivos y colaboradores deben abstenerse de recibir dinero, por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada.
- ✓ Los directivos y colaboradores deben abstenerse de aceptar regalos, atenciones o tratos preferenciales que puedan comprometer su independencia profesional y la responsabilidad de la Institución.

Mecanismos de solución:

A nivel de socios, representantes legales, vinculados y colaboradores con atribuciones:

Las operaciones que presenten conflicto deberán ser presentadas a la Junta Directiva y aprobadas por este órgano. Adicionalmente, las diferencias de criterio que se presenten entre los accionistas en relación con la marcha general de la sociedad, sus operaciones, proyectos y negocios, serán discutidas y resueltas por la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en la ley y los estatutos.

A nivel de colaboradores:

El caso se plantea ante un comité integrado por los Gerentes de Cumplimiento, Gestión Humana y Vicepresidencia de Riesgos.

Operaciones con partes relacionadas:

El banco cuenta con un Manual de Vinculados en el cual se regula las transacciones realizadas con vinculados y/o partes relacionadas, donde se describen quienes se consideran vinculados, las transacciones, montos, instancias de aprobación de la respectiva operación, hasta la materialización de la operación.

Honorarios de Revisoría Fiscal

El valor total de los honorarios acordados con la Revisoría fiscal para el periodo comprendido entre el 2023 al 2024 fue de \$352 millones, por la función de auditoría externa y por el informe sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 preparados bajo Normas Colombianas de Información Financiera (NCIF).

Funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI) incluyendo una descripción de los mecanismos y comités que manejan los procesos de auditoría interna

El Banco cuenta con un Manual del Sistema de Control Interno, en el cual se incluyen las políticas y procedimientos para su funcionamiento, este manual es conocido por los empleados en los diferentes niveles y áreas de la entidad. El Sistema de Control Interno (SCI) se encuentra inmerso en la operación, está en permanente ajuste, mejorando los controles y su ejecución, buscando proporcionar y mantener la mayor seguridad y calidad posibles en las transacciones e información, el SCI es revisado periódicamente por la Auditoría Interna para garantizar su mejora continua.

El SCI del Banco, está basado en los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, cuenta con políticas y procedimientos acordes al tamaño y complejidad del negocio, y permanentemente se revisan y actualizan sus controles, teniendo en cuenta los cambios regulatorios en el entorno de nuevos productos, servicios y procesos. Asimismo, se considera la materialización de eventos de riesgo operativo para determinar sus causas y los planes de acción encaminados a mitigar los riesgos.

El Banco aplica sus procedimientos conforme a lo establecido por la Superintendencia Financiera en cuanto a transparencia y gobierno corporativo, en la encuesta código país y en el Capítulo III - Título I- Parte I de la Circular Básica Jurídica, buscando permanentemente fortalecer su SCI conforme a los lineamientos fijados por la Junta Directiva y la Alta Dirección, que permitan ejecutar un modelo de gestión y de operación sólido y sostenible.

La estructura organizacional de la entidad incluye niveles de autoridad y responsabilidad, acordes con las necesidades y funciones establecidas. Existen Comités debidamente conformados para el apoyo a la gestión de la administración y de la Junta Directiva y así fortalecer el SCI de la entidad.

En el Banco existe independencia de cada una de las áreas tanto de negociación como de control de riesgos y contabilización, las cuales dependen de áreas funcionales diferentes.

La entidad actúa permanentemente sobre los Elementos del SCI así:

Ambiente de control.

El Banco cuenta con un Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno y Manuales de procedimientos, en donde se divulgan los valores y principios, políticas y procedimientos de operación, los cuales se encuentran disponibles en la plataforma de gestión documental Kawak y en la página web para cada uno de los grupos de interés con los que la Entidad interactúa. De forma general, la Entidad ha incluido los principios de

autocontrol, autorregulación y autogestión, en todos los documentos que apoyan la cultura de valores y principios.

El Banco cuenta con una estructura que soporta el SCI, siguiendo el modelo de las tres líneas de defensa, contribuyendo colectivamente a la creación y protección del valor del Banco.

El Banco cuenta con una línea de transparencia, canal de comunicación utilizado para la recepción de denuncias, y el cual tiene como objetivo reportar eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y otras conductas, hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI.

Gestión de riesgos.

La Vicepresidencia de Riesgos del Banco es un área independiente de las áreas operativas y comerciales, reporta directamente a la Presidencia y tiene a su cargo la gestión de riesgo de crédito, mercado, liquidez, operativo y plan de continuidad de negocio, ciberseguridad, seguridad de la información y prevención de fraude. La gestión de riesgo se enmarca en las políticas, procedimientos y límites establecidos por la Junta Directiva y los diversos órganos de control, velando por el cumplimiento de los mismos.

La Junta Directiva aprueba los recursos, la estructura y procesos de la organización asociados a la gestión de riesgos, con el apoyo de los siguientes comités: Comité de Riesgo de Liquidez y Mercado, Comité de Riesgos No Financieros y el Comité de Riesgo de Crédito y Cobranza, éste último con la participación de uno de los miembros de Junta Directiva.

Asimismo, la entidad tiene establecido un conjunto de actividades encaminadas a la prevención del fraude, con el fin de fortalecer las políticas y procedimientos existentes relacionados con la cultura de honestidad y ética en los empleados.

El Banco actualiza constantemente los riesgos asociados a los procesos, lo que ha permitido mantener el perfil de riesgo controlado. Lo anterior, acompañado de la definición e implementación de planes de acción que logren controlar adecuadamente los procesos. No obstante, es importante mencionar que, en el año 2023 se materializó el riesgo de crédito con un incremento de provisiones por encima de presupuesto, alcanzando la tolerancia establecida por la Junta Directiva, también se materializó el riesgo de tasa de interés del libro bancario como efecto de la subida de la tasa de referencia de Banco República, lo que estrechó el margen de intermediación y si bien el riesgo operativo está controlado, se han identificado asuntos sobre los cuales es importante fortalecer la gestión y el seguimiento como son: infraestructura de TI, seguridad de la información, riesgo de fraude por validación de identidad, estructura organizacional de TI. Sobre estos asuntos existen planes de acción encaminados a su fortalecimiento.

Durante el año 2023 el Banco cumplió con las metodologías y requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera, en los diversos sistemas de gestión de riesgos (Crédito, Mercado, Liquidez, Operacional, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), las políticas establecidas por la Junta Directiva y la Alta Gerencia y aplicó los procedimientos dentro un marco de control interno adecuado. No obstante, los asuntos que demandan una atención especial (infraestructura de TI, seguridad de la información, riesgo de fraude por validación de identidad, estructura organizacional de TI), se encuentran identificados y cuentan con planes de acción para fortalecer la gestión.

Actividades de control.

Con el fin de mitigar los riesgos a los que se ve expuesta la entidad, se definen actividades de control como: segregación de funciones, control dual, cupos, límites y niveles de atribución. Estos controles son evaluados durante el desarrollo de las actividades de la entidad en dos niveles: por los líderes de los procesos y por los entes de control interno, considerando siempre la relación beneficio/costo y su potencial efectividad para mitigar los riesgos.

Estas actividades de control son de carácter obligatorio en el Banco y su propósito es tanto prevenir como detectar cualquier tipo de riesgo operativo, analizarlo y valorarlo de acuerdo con las directrices corporativas.

Además, la entidad cuenta con un SCI Contable que permite la preparación y presentación de los Estados Financieros, que reflejen razonablemente la situación financiera de la entidad, cumpliendo con las Normas de Contabilidad, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, los principios y reglamentos definidos por la entidad y que garanticen la toma de decisiones de manera oportuna.

Información y comunicación.

Para mantener la seguridad, calidad y cumplimiento de la información, el Banco tiene establecido un procedimiento que incluye roles, responsabilidades, políticas, estándares y protocolos de seguridad. Adicionalmente cuenta con herramientas que permiten proteger los datos y activos de tecnología, contra accesos no autorizados, ataques o amenazas y tiene establecidas las políticas y procedimientos sobre el tratamiento de datos y protección al consumidor financiero.

Con relación al componente de comunicación, el Banco tiene establecidos los canales de comunicación interna y externa que proveen los insumos de información para la ejecución de los procesos y se promueve desde la Alta Gerencia en los colaboradores, su participación con sentido de integridad y conciencia sobre el control.

Existe un área encargada del Gobierno de Datos para el manejo del poblamiento, calidad y protección de datos de los clientes.

Es importante mencionar que la entidad cuenta con una línea de transparencia (canal de comunicación) para la recepción de denuncias y la cual tiene como objetivo reportar eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y otras conductas, hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI.

Teniendo en cuenta que la gestión de los riesgos debe ser una parte fundamental de la cultura de las organizaciones, la Vicepresidencia de Riesgos ha desarrollado distintas campañas de ciberseguridad y seguridad de la información para los distintos grupos de relación. El objetivo es que usuarios, clientes, colaboradores estén sensibilizados y sepan cómo actuar ante eventos de crisis.

Monitoreo.

En el Banco esta actividad se realiza por medio de la supervisión continua que hacen los jefes / líderes de áreas o procesos, como parte habitual de su responsabilidad frente al SCI. Revisiones de alto nivel Junta Directiva / Alta Gerencia / Comités: Supervisión y verificación del grado de aplicación y cumplimiento de políticas, procedimientos, normativas contables, legales, internas / externas. De esta forma se reduce el riesgo y los potenciales errores de las decisiones tomadas por una única persona. Para esto, el Banco trabaja permanentemente en formular indicadores que muestren el comportamiento de los procesos de la entidad, con el fin de monitorear y evaluar los aspectos relevantes de la misma.

La entidad efectúa seguimiento a los asuntos más relevantes de los sistemas de gestión de riesgos a través de sus diferentes comités debidamente conformados para el apoyo a la gestión de la administración y de la Junta Directiva, los cuales se constituyen en parte integral de los sistemas de control interno del Banco.

Evaluación independiente.

La efectividad del SCI es evaluada permanentemente, durante el desarrollo de las labores realizadas por Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal (áreas totalmente independientes de los procesos), los informes con el resultado de las evaluaciones y las recomendaciones de mejoramiento (en caso de evidenciarse alguna oportunidad de mejora), son presentadas al Vicepresidente / Gerente del área auditada, Presidente, Comité de Auditoría y Junta Directiva (cuando se requiere).

Respecto de las observaciones, debilidades y/o deficiencias observadas por Auditoría en el desarrollo de sus labores, la administración establece los planes de acción requeridos para asegurar el cierre de las brechas identificadas, el seguimiento a la implementación de las recomendaciones es presentado por Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal al Comité de Auditoría en cada una de sus reuniones para su conocimiento.

Auditoría Interna, evalúa los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad, además evalúa los procesos claves, la efectividad de los controles y el cumplimiento de las políticas definidas por la entidad y los entes de control.

Adicionalmente, Auditoría Interna evalúa anualmente la efectividad del SCI y presenta el informe al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva, en caso de haber efectuado recomendaciones de mejoramiento, realiza seguimiento a la implementación de las mismas.

Estructura del SCI.

La estructura que soporta el SCI del Banco es la siguiente:

Primera Línea De Defensa. Están considerados en la primera línea de defensa todos aquellos responsables de ejecutar e implementar las políticas y procesos definidos por la Alta Gerencia y la Junta Directiva. La primera línea de defensa es la propietaria de los riesgos y la responsable de su adecuada gestión.

Es importante aclarar que toda su gestión se enmarca por las atribuciones establecidas por la Alta Gerencia y la Junta Directiva. La primera línea de defensa es responsable de mantener un control interno efectivo y ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera permanente. Es responsable de identificar, evaluar, controlar y de mitigar los riesgos con el fin de asegurar que las actividades efectuadas sean consistentes con las metas y objetivos establecidos.

En la primera línea de defensa se encuentra la Vicepresidencia de Tecnología, la Vicepresidencia Comercial, la Vicepresidencia de Innovación, la Gerencia de Gestión Humana, la Dirección Jurídica y la Dirección de Crédito.

Apoya la gestión de la primera línea de defensa el Comité de Crédito y el Comité de SAC.

Segunda Línea de Defensa. Están considerados en la segunda línea de defensa todos aquellos responsables de facilitar y monitorear la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la primera línea de defensa. Ayuda a los propietarios del riesgo en la definición del objetivo de exposición al riesgo y a establecer sus tolerancias, identifica cambios en el apetito de riesgo, proporciona guía y entrenamiento en procesos de gestión de riesgos, alerta a la primera línea en cambios regulatorios y de riesgos, pone en conocimiento a la Alta Gerencia sobre hallazgos significativos, los nuevos riesgos y asuntos relevantes.

La segunda línea de defensa tiene como función garantizar el cumplimiento normativo de Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Operativo, Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Hacen parte de la segunda línea de defensa la Gerencia de Cumplimiento, la Vicepresidencia de Riesgos y la Vicepresidencia Financiera y Administrativa.

Supervisan la gestión de la segunda línea de defensa los Comités de Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez y Mercado, Riesgo Operativo, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Comité de Cumplimiento y el Comité de Evaluación y Calificación de Cartera.

Tercera Línea de Defensa. Proporciona a los organismos de Gobierno Corporativo y Alta Dirección un aseguramiento basado en la independencia y objetividad dentro de la organización. Dentro de sus funciones proporcionan aseguramiento de la eficacia y efectividad del Gobierno Corporativo, la Gestión de Riesgos y calidad y efectividad del ambiente del Control Interno y su alcance comprende todos los aspectos de las operaciones y actividades claves de la organización.

Valida el cumplimiento de las responsabilidades de la primera línea de defensa en cuanto a la ejecución de políticas y cumplimiento normativo. Hace parte de la tercera línea de defensa la Revisoría Fiscal, la Dirección de Auditoría. El Comité de Auditoría supervisa su gestión. La auditoría le reporta a la Alta Gerencia, al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva los hallazgos encontrados dentro de su función.

Mecanismos de Auditoría Interna.

La Auditoría Interna como tercera línea de defensa, de manera independiente y objetiva se encarga de evaluar el SCI, lo cual le permite a la Alta Gerencia conocer el funcionamiento del SCI en la organización.

La evaluación del SCI es una revisión general y está orientada a validar la existencia, nivel de desarrollo y efectividad de los componentes, elementos, principios y fundamentos de control interno, conforme lo establecido en el Capítulo IV – Título I – Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La labor de monitoreo constante se realiza durante todo el año, con mayor énfasis en las áreas y procesos más relevantes del Banco, incluyendo los relacionados con la administración de riesgos, control y gobierno de la entidad.

La efectividad del SCI es evaluada permanentemente, durante el desarrollo de las labores realizadas por Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal.

Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación realizada a la operatividad de los controles en los procesos claves del Banco en el año 2023, podemos concluir que el SCI es adecuado acorde con el tamaño y procesos del Banco, y que los componentes y sus

principios están presentes y operan en la entidad. Auditoría Interna ha informado periódicamente a la administración los resultados de sus evaluaciones, la administración ha acogido las recomendaciones, formulando e implementando los planes de acción requeridos para asegurar el cierre de las brechas identificadas, el seguimiento a la implementación de las recomendaciones es presentado por Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal al Comité de Auditoría en cada una de sus reuniones para su conocimiento. Adicionalmente, Auditoría Interna ha atendido de manera oportuna los requerimientos recibidos por los diferentes órganos de supervisión y control.

Comité que maneja los procesos de Auditoría Interna.

El comité que supervisa las funciones y actividades de Auditoría Interna es el Comité de Auditoría, órgano dependiente de la Junta Directiva, cuyo objetivo es apoyar a la Junta Directiva en la evaluación del control interno del Banco, así como a su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la Junta Directiva.

Este comité está integrado por tres miembros de la Junta Directiva (dos de ellos independientes), durante el año 2023 se reunió siete veces. Las principales responsabilidades relacionadas con la función de Auditoría Interna son: Revisar y aprobar el plan anual de Auditoría Interna y sus modificaciones; realizar seguimiento permanente a la ejecución del plan anual de auditoría; aprobar el presupuesto anual de funcionamiento del área de Auditoría Interna; supervisar las funciones y actividades de la Auditoría Interna y evaluar su gestión; recibir y revisar los informes emitidos por la Auditoría Interna con el fin de conocer las oportunidades de mejora identificadas en los mismos y las acciones implementadas por la administración para subsanarlas; recibir y revisar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones efectuadas en los informes de auditoría; revisar y aprobar anualmente el manual de auditoría, el estatuto de auditoría interna, el código de ética de los auditores internos y la estructura del área (organigrama), al igual que sus actualizaciones; conocer los resultados del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), entre otras.

Durante el año 2023, el Comité de Auditoría continuó encaminando sus actuaciones hacia la debida supervisión de la estructura y efectividad del SCI del Banco, con el fin de asegurar la efectividad y eficacia de los controles en los procesos claves de la entidad.

En cumplimiento de sus responsabilidades, durante el año en mención, el Comité evaluó, entre otros, los siguientes asuntos: La ejecución de los trabajos de Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal, de manera que sus planes de trabajo cubrieran de manera adecuada los riesgos de la operación y que realizaran sus funciones con independencia. Así mismo, veló porque sus observaciones y las de las autoridades de supervisión fueran atendidas y los planes de trabajo debidamente ejecutados.

Con base en los resultados de las actividades adelantadas por el Comité de Auditoría, y el alcance y contenido de los informes de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna es posible concluir que el SCI del Banco es adecuado acorde con el tamaño y procesos del Banco, y que los componentes y sus principios están presentes y operan razonablemente en la entidad.

Estructura de gobierno adoptada por Banco Unión para lograr un trato equitativo de los inversionistas y promover su participación.

La estructura Societaria de Banco Unión permite que la comunicación con los accionistas sea de manera directa y fluida, siendo todos tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones que posea en la compañía.

Con el objeto de que los accionistas puedan ejercer su el derecho de inspección y puedan tomar decisiones informadas, dentro del término de convocatoria podrán consultar en las oficinas de administración de la sociedad y dentro de los términos de ley, los documentos enunciados por el artículo 446 del Código de Comercio.

Los accionistas tienen derecho a solicitar dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la convocatoria, la información o las aclaraciones que estimen pertinentes, las cuales se pueden presentar a través de los canales tradicionales y/o a través de nuevas tecnologías, así como formular por escrito las preguntas que estimen necesarias en relación con los asuntos comprendidos en el Orden del Día, la documentación recibida o sobre la información pública facilitada por la sociedad.

El Banco atenderá estas solicitudes en lo que hubiere lugar y podrá negar la información cuando esta sea reservada y/o confidencial, o que pueda calificarse como: i) irrazonable; ii) irrelevante para conocer la marcha o los intereses de la Sociedad; iii) cuya divulgación ponga en inminente y grave peligro la competitividad de la misma".

En caso de que la respuesta sea entregada al interesado, ésta será puesta a disposición de todos los accionistas en igualdad de oportunidades y condiciones a través de los canales que la Administración considere adecuados para tal fin.

En operaciones que puedan derivar en la dilución del capital de los accionistas minoritarios tales como aumento de capital con renuncia al derecho de preferencia en la suscripción de acciones, fusiones, escisiones o segregaciones, la sociedad las explicará detalladamente a los accionistas en un informe previo de la Junta Directiva, y con la opinión, sobre los términos de la transacción, de un asesor externo independiente de reconocida solvencia (fairness opinion), designado por la Junta Directiva. Estos informes se pondrán a disposición de los accionistas con antelación a la Asamblea dentro de los términos para el ejercicio del derecho de inspección.

Asuntos Sociales y Ambientales incluidos los climáticos

Asuntos Sociales

Experiencia memorable de los clientes

Con el objetivo de fidelizar a sus clientes, Banco Unión trabajó durante 2023 en mejorar la experiencia en el uso de los productos y servicios que se ofrecen a través de los canales digitales: el Portal web y la Aplicación Móvil. Es así como Banco Unión inició su proceso de automatización y, después de realizar rigurosas pruebas, obtuvo la certificación interna para ofrecer a los clientes las nuevas actualizaciones, las cuales contarán con mejores componentes para el 2024.

Como parte de la mejora continua y la potenciación del equipo, se destinaron 45 personas para fortalecer las competencias en aspectos técnicos, de calidad y experiencia de usuario, y se hizo una inversión por parte del Banco de \$2.371 millones. Con lo anterior, además de lograr atender los 27 requerimientos recibidos, se continúa trabajando para alcanzar una dinámica de entrega de mayor valor en menor tiempo.

Otro eje de mejora en la experiencia de los clientes fue la correcta gestión y análisis de PQRS, lo que permitió al Banco anticiparse y perfeccionar procesos en la atención, evitando así futuras inconformidades. Esto llevó a una disminución del 13% en las PQRS con respecto a 2022 y del 25% en las quejas con respecto al 2020. Con este mismo enfoque, se implementaron nuevos canales de comunicación como WhatsApp, que han generado mayor cercanía con el cliente.

Banco Unión también trabajó arduamente en aumentar el relacionamiento y posicionamiento con el público del exterior, participando de forma presencial en diferentes ferias y eventos internacionales en Panamá, Chile y España, en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, para promocionar sus principales productos como la Cuenta de Ahorros de apertura digital, logrando la apertura de 670 cuentas en el exterior.

En el 2024, también se desarrollaron nuevas actualizaciones para facilitar el uso de algunos productos de la compañía, como el servicio de compra y venta de divisas a domicilio y el retiro de dinero sin tarjeta desde la App Banco Unión.

A través de su alianza con Western Unión, Banco Unión continuó liderando el mercado de las remesas familiares en Colombia en el 2023, lo que permitió vincular 2 nuevas redes de corresponsales (Págame y Megared) para facilitar el Cobro y Envío de Giros Internacionales a los clientes, no solo de forma digital, sino también en los canales físicos. Asimismo, siguió consolidando su red de pagos y envíos internacionales, manteniéndose como la más grande del país.

Ciberseguridad y disponibilidad del sistema

Para el año 2023, resultó innegable reconocer que las amenazas y los riesgos asociados a la ciberseguridad y seguridad de la información experimentaron un marcado incremento en los eventos. Los ciberdelincuentes y actores de amenazas continúan perfeccionando sus herramientas y estrategias, desafiando constantemente la resiliencia de las organizaciones. Este fenómeno, lejos de disminuir, se anticipa que persistirá en los años venideros, consolidando al sector financiero como uno de los principales blancos de estos ataques.

En este contexto, Banco Unión centra la ciberseguridad y seguridad de la información como epicentro de los riesgos no financieros más críticos para el negocio. Buscando consolidarse como una organización capaz de resistir, detectar y responder con celeridad a los continuos riesgos cibernéticos, el Banco realizó en 2023 inversiones importantes, incrementando el presupuesto en un 115,42% frente al 2022, con un valor ejecutado de \$2.073 millones.

Lo anterior permitió abordar el fortalecimiento de la ciberseguridad y seguridad de la información como objetivo principal de la compañía, robusteciendo la estructura organizacional del área responsable. De igual manera, se ha logrado mejorar y optimizar las capacidades de defensa en profundidad de la compañía, centrándose en la gestión de amenazas, protección de amenazas digitales y gestión de respuesta a incidentes.

Atracción y retención del Talento

Durante 2023, Banco Unión promovió la educación y el desarrollo profesional de sus colaboradores, fomentando la igualdad de oportunidades y la inclusión en el ámbito laboral. También aseguró la contratación de personal cualificado y diverso, promoviendo así el trabajo decente y la igualdad de oportunidades. Se han implementado estrategias de desarrollo profesional y planes de carrera que permiten a los colaboradores crecer y desarrollarse dentro del Banco, contribuyendo así al crecimiento económico tanto a nivel individual como organizacional.

En 2023 se amplió la alianza con instituciones educativas de clase media como la Institución Universitaria Antonio Jose Camacho (UNIAJC) y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). De esta manera, se fomentó una cultura de aprendizaje continuo para la construcción de una fuerza laboral capacitada, diversa y equitativa, que contribuya al crecimiento sostenible del Banco y al bienestar de la sociedad en su conjunto.

Adicionalmente, en 2023 se gestionaron 513 procesos de vinculación por la Compañía y se registraron 58 promociones para dar continuidad a procesos de movilidad interna y crecimiento personal, como parte del interés manifestado por los colaboradores del Banco, favoreciendo la atracción y retención del talento.

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Banco Unión promueve y garantiza que el talento humano goce de los beneficios establecidos en "Unimos Sueños", iniciativa promovida por la compañía como un hito fundacional al convertirse en Banco, lo que le permitió seguir fortaleciendo las relaciones laborales, buscando siempre el bienestar y desarrollo del equipo de colaboradores y sus familias. Al 31 de diciembre de 2023, se contaba con 1397 firmantes, es decir, el 92% de los colaboradores están adheridos al pacto colectivo. El 8% restante corresponde a colaboradores con contratos a término fijo y estudiantes en práctica.

En 2023, el Banco entregó a sus colaboradores 299 auxilios de gafas por valor de \$50 millones; 9 auxilios funerarios por valor de \$5 millones; 165 becas universitarias por valor de \$375 millones; 103 auxilios escolares por valor de \$19 millones; 30 auxilios de nacimiento por valor de \$5 millones y 6 auxilios humanitarios por valor de \$2 millones, para un total de \$456 millones.

El Pacto "Unimos Sueños" cuenta con un amplio portafolio de beneficios que se compone de 5 ejes:

Beneficios de Consumo: Son auxilios económicos para los colaboradores como: Auxilio de gafas o lentes para colaborador, Auxilio y tarjeta regalo por nacimiento; Auxilio escolar (hijos); Auxilio funerario por fallecimiento de colaborador o familiar en primer grado; Tarjeta regalo por grado, Tarjeta regalo por matrimonio. Con una inversión de \$76 millones en beneficios de consumo. Adicionalmente, se tiene la bonificación de fin de año por resultados corporativos equivalente a un salario básico para cada colaborador que lleve en la compañía 1 año de antigüedad. La inversión para este eje fue de \$3.573 millones.

Beneficios a la Carta: Es una bolsa económica por valor de \$500 mil pesos donde cada colaborador puede elegir en: ahorro vacacional, auxilio de lentes para su familia en primer grado, kit escolar y tarjeta de alimentación o de combustible. La inversión para este eje en 2023 fue de \$700 millones.

Beneficios de Inversión: Este beneficio permite que los colaboradores tengan acceso a créditos con tasas preferenciales en vivienda, libre inversión, estudio y compra de divisas. Para 2023 Banco Unión desembolsó un crédito por valor \$140 millones para vivienda, 499 colaboradores contaron con tasas preferenciales en compra de divisas; y en créditos educativos por un valor total de \$375 millones.

Beneficios de Seguridad: Con este beneficio Banco Unión se enfoca en brindar tranquilidad a los colaboradores a través de seguros de vida, acompañamiento psicológico, asesoría en pensiones, atención médica general para el colaborador y su grupo familiar y auxilio educativo humanitario. Para 2023 la compañía invirtió un total de \$184 millones con estos beneficios.

Beneficios que suman al bienestar: Finalmente, este corresponde a beneficios no económicos que permiten satisfacer necesidades personales y la calidad de vida, como la conciliación familiar, la formación continua o el bienestar físico y emocional como: el teletrabajo y su respectivo auxilio, disfrute de fechas especiales un día descanso remunerado para disfrutar el cumpleaños y la celebración de grado, tres días remunerados para disfrutar del matrimonio. Al cumplir cinco años continuos de labores se dan tres días de descanso remunerado y al cumplir 10 años continuos de labores y cada quinquenio adicional se dan cinco días de descanso remunerado.

Adicionalmente, Banco Unión continúa apostándole a su estrategia de Teletrabajo como una oportunidad sostenible, que le aporta a los colaboradores un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional al tiempo que se convierte en una apuesta por el cuidado del planeta (menos emisiones contaminantes, menos decibeles auditivos). Durante el 2023 se tuvo un crecimiento del 11% en Teletrabajadores. En total son 399 teletrabajadores 228 mujeres y 171 hombres que representan el 27% de la planta de trabajadores en Banco Unión.

Igualdad, inclusión y diversidad laboral

Banco Unión desarrolló en 2023 acciones claves para promover el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, garantizando un empleo digno y el cumplimiento de la normativa laboral, con salarios justos, y ajustándose a las regulaciones laborales y las condiciones de trabajo que orientan al sector. La compañía brindó durante 2023 transparencia y equidad en la compensación, manteniendo políticas claras, que reducen las brechas salariales y promovió la igualdad de oportunidades al interior de la entidad.

A diciembre de 2023, de los 1480 colaboradores, 919 son mujeres y 561 hombres. De estos, 1480 son empleados directos (incluye a los estudiantes) y 40 son empleados temporales. El 39% de los colaboradores son profesionales, el 42% tienen un estudio técnico o tecnólogo, finalmente el 11% de la población tienen un estudio de posgrado (especialización o maestría). Banco Unión aseguró una manejamos beneficios equitativos, promoviendo condiciones laborales justas, que aseguren el bienestar y la satisfacción.

El 58% de los colaboradores tienen menos de 35 años (millennials/centennials), predominando una población joven. Así mismo, el 3% tienen más de 56 años y son personas próximas para pensionarse. Banco Unión en 2023 acompañó a 102 colaboradores y los guio en su proceso pensional a través de una consultoría en materia pensional. Durante el año se pensionaron 7 colaboradores.

Salud y seguridad en el trabajo

Durante 2023, Banco Unión continuó promoviendo estilos de vida saludables a través de actividades, beneficios y mensajes que fomentaron la actividad física, la salud física y mental, la alimentación balanceada y la gestión del estrés. Se tomaron medidas para

garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores, a través de un apoyo psicológico y de medicina general con proveedores externos tanto para el colaborador como para su grupo familiar.

Además, se realizaron inspecciones y evaluaciones de riesgos para identificar y eliminar peligros que puedan llevar a accidentes y enfermedades laborales. Estas acciones reflejan el compromiso de Banco Unión con la creación de entornos laborales seguros, saludables y sostenibles para todos.

Clima laboral positivo

El Programa de Bienestar Social de Banco Unión se compone de cuatro ejes: Compartir, Cuidarte, Explorar y Trascender. Este Programa está orientado a mejorar el ambiente laboral, la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, a través de la promoción de servicios, actividades recreativas, culturales y deportivas. En 2023, se impulsaron los estilos de vida saludables a través de campañas de comunicación y se coordinaron talleres, eventos y actividades para realizar pausas mentales, conexión con las motivaciones y gustos personales (comunidades Gurú), también se brindó un espacio para gestionar el estrés entre las áreas y así poder impactar su clima (Sinergia y Conversaciones de Unión).

Algunas de las actividades gestionadas en 2023 para los colaboradores de la Dirección General y Red de Agencia fueron las siguientes: Acompañamiento psicológico, feria de la caja de Compensación Comfandi, donación de sangre para la cruz roja, tamizaje de seno, charla sobre educación sexual, ferias universitarias, de salud y bienestar y de vivienda, asesoría con el Fondo Nacional del Ahorro, mes de la gratitud en la Red de Agencias y pintando valores.

Adicionalmente, el Banco Unión invirtió \$60 millones en la celebración de fechas especiales como: cumpleaños, día de la mujer/hombre, madre/padre, amor y amistad, Halloween, Navidad, novenas navideñas, entre otras. Todo con la intención de recargar a los colaboradores de la mejor energía, recordando valores característicos de la compañía y fomentando la alegría y el compañerismo además de fortalecer relaciones de confianza, la colaboración y la lealtad.

Educación financiera

Aunque no existe un área de educación financiera específica en Banco Unión, las acciones que se adelantan en esta materia van enfocadas principalmente a atender a los colombianos en el exterior y a sus familias en Colombia. Se han adelantado acciones alineadas a las iniciativas de educación financiera del gremio y se implementan bajo liderazgo propio o en alianza con terceros. Las principales temáticas que se abordan son: ahorro, conocimiento del sistema financiero, crédito, uso de canales digitales, prevención de fraude e inversión. Durante 2023, Banco Unión adelantó campañas de comunicación

para incentivar la educación financiera en clientes con mensajes en redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, así como comunicación directa a través de correo electrónico y mensajes de texto. Adicionalmente, se desplegaron spots en las pantallas comerciales de la red de oficinas. La inversión en este componente fue de \$48 millones.

En 2023 se realizaron dos ejercicios mediante mecanismo de webinars: Libranzas para Red de Agencias, en el que se compartió conocimiento básico, se incentivó el plan de referidos, y se aprovechó el contacto en las cajas con clientes pensionados y/o activos de los diferentes convenios que tiene el Banco. El total de colaboradores beneficiados fue de 603; y un taller de APN brindado por Western Unión Perú, para los jefes de Agencias zonales. En el espacio de comunidades Gurú se desarrolló una actividad de Finanzas Personales con un webinar sobre "El verdadero rostro de la inflación".

Desarrollo de la zona de influencia e Inversión Social

Como parte de su estrategia de inversión social, Banco Unión se sumó de manera activa a la iniciativa de Compromiso Valle liderada por ProPacífico. Esta iniciativa actúa como vehículo de impacto colectivo que, a partir del diálogo directo y la escucha activa, reúne y articula comunidad, empresas de todos los tamaños, líderes sociales y fundaciones para aportar al cierre de brechas sociales en el Valle del Cauca.

Durante el año 2023, Banco Unión apoyó con una inversión de \$150 millones para que Compromiso Valle pudiera desarrollar programas y proyectos sociales dirigidos a comunidades y territorios en situación de exclusión y vulnerabilidad. Con una actuación fundamentada en principios de diálogo, participación y construcción de confianza, así como en metodologías que incorporan una diversidad de enfoques: género, derechos humanos, restaurativo, riesgo social y de acompañamiento psicosocial, así como el uso del arte y el deporte como instrumentos de mediación. Tres fueron los ejes elegidos por Banco Unión para destinar su apoyo:

- Seguridad alimentaria: Se apoyaron programas para las 11 huertas urbanas donde se consolida la infraestructura para la elaboración de abono, plantíos, zonas de cultivo y sistemas de riego, con el apoyo de madres cabeza de hogar de las comunidades.
- Transformación de proyectos de vida: Se contribuyó a la construcción de una región menos violenta, más pacífica y con mejor convivencia, mediante el acompañamiento psicosocial y el apoyo al proyecto de vida de jóvenes con altos niveles de exclusión y perfiles de riesgo asociados a comportamientos violentos.
- Promoción de Deporte y de vida saludable: Con el Programa "Cambia tu Arma por un Gol", se acompañó a jóvenes de Buenaventura con estrategias que incluyen el fútbol como deporte para hacer uso del tiempo libre y crear nuevos proyectos de vida que los alejen de la violencia o de malas prácticas de convivencia. 1,300 jóvenes en Buenaventura participaron de esta iniciativa.

Adicionalmente Banco Unión, realizó inversiones económicas a diversas causas sociales apoyando a la población vulnerable en el Suroccidente Colombiano, por un valor total de \$258 millones.

Corporación VallenPaz: Con una inversión de \$44 millones, se mejoraron las condiciones de vida de niñas, niños y jóvenes de comunidades rurales a través de programas de nutrición y música para la salud.

Fundación Jera: Se contribuyó al cuidado y protección de la primera infancia con una inversión de \$44 millones. Durante 2023, La Fundación JERA en una alianza con el Instituto de Bienestar Familiar (ICBF) atendió 451 niños y niñas, proporcionándoles cuidado, educación y un entorno seguro en dos Centros de Desarrollo Infantil (CDI): Ladera de Colores y Creciendo felices ubicados en la Comuna 18 de Cali.

Fundación Unidad de Acción Vallecaucana: para promover la cultura de paz, el perdón y la reconciliación a nivel local, departamental y nacional Banco Unión hizo una inversión de \$16 millones.

Fundación Zoológico de Cali: Con una donación de \$3 millones se contribuyó a complementar acciones de conservación, conectando a la gente con su patrimonio natural y cultural, transformando territorios, transmitiendo conocimientos y fomentando la pasión por la vida.

Fundación La Divina Providencia: Se realizó una donación de \$600 mil pesos para mejorar la calidad de vida de la niñez con cáncer y enfermedades no infectocontagiosas en Colombia, brindando esperanza a cientos de familias de escasos recursos que necesitan apoyo constante y de alta calidad, durante y después del tratamiento médico.

Semillero SENA: El programa de Semillero, en alianza con el SENA, es una iniciativa orientada a jóvenes bachilleres, en su mayoría hijos de los clientes Banco Unión o miembros de las comunidades en las que se opera, para iniciar su formación y experiencia profesional. Esta iniciativa pretende contribuir a la generación de competencias, habilidades e inserción en el mundo laboral. La compañía busca ser un aliado y contribuir a la capacitación y formación para el trabajo, fortaleciendo competencias y habilidades de los jóvenes desde las etapas formativas hasta las de práctica, con el objetivo de generar empleo y mejorar las condiciones económicas de nuestra región y del país. Durante 2023, a través del programa de Tecnología en Servicios Comerciales y Financieros, se patrocinaron a 10 estudiantes en su etapa lectiva, con una permanencia prevista de 15 meses. Se espera que en 2024 continúen con su etapa productiva y que se sumen 18 estudiantes más.

Asuntos ambientales y climáticos

En aras de contribuir a un futuro más sostenible, Banco Unión asumió en 2023 un firme compromiso con la lucha contra el cambio climático. La empresa está convencida de que la colaboración entre todos los sectores de la sociedad es fundamental para afrontar el desafío del cambio climático. Por ello, asume su rol como empresa responsable y se compromete a actuar de manera proactiva para construir un futuro más sostenible para las generaciones venideras.

Para ello en 2024 se diseñarán estrategias innovadoras para prevenir y compensar el impacto ambiental, tanto directo como indirecto. El objetivo es alcanzar la excelencia operativa de forma sostenible, contribuyendo así al cumplimiento de los ODS en materia ambiental.

Al cierre del 2023 y adoptando los lineamientos metodológicos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), la empresa midió la huella de carbono de sus operaciones. Esto se realizó tanto en el edificio de dirección general, regionales administrativas y las oficinas a nivel nacional. Esta medición permitió identificar y comprender mejor el impacto ambiental que genera la compañía y a partir de ahí se diseñarán las estrategias para mitigar, disminuir y compensar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Entonces en 2023, guiada por su compromiso con la sostenibilidad, la compañía midió y analizó la huella de carbono. Esta representa la totalidad de las emisiones de GEI asociadas a sus actividades como institución financiera en los alcances I, II y III.

Alcance	Emisiones (Ton CO2e/año)	Porcentaje
I	29,24	0%
II	292,88	4%
III	7.541,51	96%
Total	7.863,63	100%

**Nota: Alcance I: emisiones directas, alcance II: emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica, alcance III: otras emisiones indirectas.*

Los resultados de la medición de la huella de carbono según la metodología GHG Protocol indican una distribución significativa en las emisiones, destacando la contribución del Alcance III, que representa el 96% del total. Este hallazgo subraya la importancia crítica de abordar las emisiones indirectas relacionadas con el transporte de colaboradores específicamente, para lograr una reducción efectiva de la huella de carbono de la

organización. Aunque las emisiones directas (Alcance I) y las indirectas relacionadas con la electricidad adquirida (Alcance II) no deben pasarse por alto, es evidente que las estrategias de mitigación y compensación deben enfocarse en gran medida en optimizar el (Alcance III).

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que los resultados presentan una incertidumbre del 1,32%. Esta cifra refleja la variabilidad inherente a la medición de emisiones y de cierta forma destaca que los datos proporcionados ofrecen una visión valiosa de la composición de las emisiones, permitiendo a la organización identificar áreas específicas de enfoque y desarrollar estrategias efectivas de mitigación y compensación para reducir su huella de carbono.

La medición de la huella de carbono ha abierto un camino crucial hacia la sostenibilidad. Si bien se han encontrado desafíos en la recolección y reporte de información precisa, la organización está comprometida con la mejora continua en este ámbito. Para fortalecer este camino, se explorará en estrategias innovadoras, se afianzará la plataforma digital que facilitará la gestión y calidad de los datos, lo cual permitirá optimizar la precisión de las mediciones. La capacitación del personal será un pilar fundamental, creando una cultura de responsabilidad ambiental y empoderando a cada miembro del equipo para contribuir a la reducción de emisiones. Por otra parte, buscar opciones de transporte sostenible o fortalecer la modalidad de teletrabajo, abordará directamente las emisiones asociadas con los desplazamientos de los empleados.

Al tomar medidas proactivas para reducir las emisiones de carbono, la organización no solo contribuye a la protección del medio ambiente, sino que también puede fortalecer su reputación, mejorar su eficiencia operativa y generar oportunidades de negocio a largo plazo. Con pasos firmes y una visión clara, la organización avanza hacia un futuro más sostenible, donde la transparencia y la acción responsable se unen para proteger el medio ambiente.



5

Información Adicional

Acontecimientos importantes después del ejercicio

No existen acontecimientos relevantes que merezcan ser mencionados en el presente informe.

Operaciones con socios y administradores

Las operaciones realizadas con socios y administradores se ajustan a las políticas de la Entidad, a continuación, se detallan las operaciones con saldo al 31 de diciembre de 2023

NOMBRE	CARGO	CDTS		ENTAS DE AHORRO		Operación	DIVISAS*			
		Saldo \$	Tasa E.A.	Saldo \$	Tasa E.A.		Moneda	Tasa	Vr. USD/EUR	Monto \$
Carlos Ernesto Lora Rengifo	Accionista	425	14%	9	0,25%	Venta de Divisas	USD	4.288,50	951	4
						Venta de Divisas	EUR	4.161,23	1.625	7
Jaime Otoyá Domínguez	Accionista			8	0,25%	Envío Internacional	USD	4.210,00	150	1
						Venta de Divisas	USD	4.179,20	143.327	602
						Venta de Divisas	EUR	4.747,42	8.734	41
Rodrigo Otoyá Domínguez	Accionista			76	0,60%	Venta de Divisas	USD	4.145,89	102.181	439
						Venta de Divisas	EUR	4.389,95	5.401	24
Lome S.A.S.	Accionista	6.278	14%	142	0,25%	Venta de Divisas	USD	4.330,23	461.869	2.000
Procoa S.A.S.	Accionista			4	0,20%					
Quinque S.A.S.	Accionista			87	13,57%					
Carlos Ivan Vargas Perdomo	Miembro de Junta Directiva			0,10	0,50%					
Constanza Saffon Botero	Miembro de Junta Directiva	45	14,65%			Venta de Divisas	USD	4.359,50	7.200	31
						Venta de Divisas	EUR	4.697,96	472	2
Juan Pablo Cruz Lopez	Representante Legal			66	0,60%	Envío Internacional	USD	4.323,39	4.300	19
						Venta de Divisas	USD	4.303,98	37.132	164
						Venta de Divisas	EUR	4.613,42	760	4
Hector Fabio Rodríguez Prado	Representante Legal			5	0,20%	Venta de Divisas	USD	4.014,50	11.350	45

Cifras en Millones de Pesos - Saldos a Dic 31 /2023

* Operaciones durante el año 2023

Por último, la Compañía ha cumplido a cabalidad con la normatividad de propiedad intelectual y derechos de autor, por cuanto los diferentes softwares que se utilizan cuentan con las correspondientes licencias requeridas por la ley. Igualmente se manifiesta que la Compañía no ha impuesto limitaciones, restricciones o prohibiciones para la libre circulación de facturas emitidas por vendedores a proveedores de acuerdo art.778 del C. Cio.



6

Anexos

Anexos

Anexo 1 - Información financiera del ejercicio y Notas a los Estados Financieros por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022 e informe del revisor fiscal.

Anexo 2 - Certificación expedida por el representante legal del Banco donde certifica que la información comprende todos los aspectos materiales del negocio.

Anexo 3 - Informe suscrito por el representante legal del Banco sobre los resultados de la evaluación a los sistemas de control interno y de los procedimientos de control y revelación de la información financiera, en cumplimiento del art. 47 de la Ley 964 de 2005, y atendiendo las excepciones previstas en el art. 48 de la mencionada ley.

Anexo 4 - Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de la información financiera.

7



Glosario

Glosario

Activo: Es un recurso económico presente que tiene el potencial de producir beneficios económicos y que es controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados.

Activo por Derecho de Uso: Es un activo mueble o inmueble el cual es reconocido en los estados financieros presentándose el activo subyacente como propiedad del Banco, al recibir este el control, riesgo y beneficio del mismo.

Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas (AGA) constituye el órgano social de mayor jerarquía dentro de una entidad, ya que es la responsable de la orientación general de sus políticas, siendo la máxima expresión de la voluntad social. Reunión de accionistas o acreedores de una compañía.

Ciberseguridad: Es el desarrollo de capacidades empresariales para defender y anticipar las amenazas cibernéticas con el fin de proteger y asegurar los datos, sistemas y aplicaciones en el ciberespacio que son esenciales para la operación de la entidad.

CDT: Certificado de Depósito a Término, es una alternativa de inversión representada en un título valor que se emite a nombre de uno o varios titulares que han hecho un depósito de dinero, con el propósito de obtener unos intereses o rendimientos financieros por un plazo o tiempo determinado.

Coefficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN): Indicador utilizado para estimar la capacidad de una entidad para responder ante perturbaciones de liquidez, perfilando la composición del fondeo de la entidad respecto a la composición de sus activos. Pretendiendo que se mantenga dicho perfil y mitigando los incentivos para el fondeo de corto plazo.

Commodities: Son bienes básicos que se utilizan como insumos en la producción de otros bienes y que pueden ser usados en el comercio, como objetos de adquisición (activos subyacentes). Su principal característica y ventaja es que tienen valor, un bajo nivel de procesamiento y utilidad.

Dividendos: Parte de las utilidades que se reparten a los accionistas de la sociedad.

DOFA: Es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico para los negocios.

ESG: El concepto ESG integra los aspectos medioambientales y climáticos (Environmental), Sociales (Social) y de Gobierno Corporativo (Governance) (gobierno corporativo). Bajo estos tres ejes se agrupan los factores no financieros más relevantes de una compañía.

FIC: Fondo de Inversión Colectiva, mecanismo de ahorro e inversión de dinero u otros activos, administrado por sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva, los cuales integran el aporte de un número plural de personas en un portafolio de activos conforme a lo establecido en el reglamento del respectivo fondo.

Gobierno Corporativo: Es el sistema que: i) Regula las relaciones entre la administración de una Entidad Supervisada, su Junta Directiva u órgano equivalente, los accionistas y demás Grupos de Interés; ii) Constituye la estructura a través de la cual se delimitan los objetivos de la entidad, y los medios para alcanzarlos y hacer el debido seguimiento; y iii) Permite definir los niveles de autoridad y responsabilidades, precisando la forma en que se toman las decisiones corporativas. Lo anterior garantiza transparencia y procesos adecuados de rendición de cuentas y de administración de Conflictos de Interés.

LAFT: Lavado de activos y financiación del terrorismo.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): Hace referencia a las Normas Internacionales de Información Financiera, según han sido adoptadas en Colombia por la Ley 1314 de 2009 y sus respectivos decretos reglamentarios.

Pasivo: Deudas y obligaciones que se encuentran pendientes de pago.

Patrimonio: Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos con terceros.

SIAR: Es el Sistema Integral de Administración de Riesgos, se constituye en la base fundamental para el adecuado desarrollo e implementación de todos los sistemas de administración de riesgos por parte de las organizaciones vigiladas.

Sistema de Control Interno: Es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno.

Trader: El trader es una persona que se encarga de gestionar y analizar los diferentes tipos de variables que se presentan en el mercado financiero para estimar cuándo es el mejor momento de vender o comprar los activos financieros.